

# Kuluttajan asemassa olevan kortinhaltijan vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä

Yritysjuridiikka  
Maisterin tutkinnon tutkielma  
Sasu Heino  
2014

## Sisältö

<b>Lähteet.....</b>	<b>III</b>
<b>Lyhenteet.....</b>	<b>IX</b>
<b>1 Johdanto.....</b>	<b>1</b>
1.1 Esipuhe .....	1
1.2 Tutkimuskysymys .....	2
1.3 Tutkimuksen rajaus .....	3
1.4 Tutkielman jäsentely .....	3
1.5 Metodi, tutkimusmateriaali ja lähdeaineisto.....	4
1.6 Pankki- ja kuluttajariitalautakunta .....	5
1.6.1 Lautakuntaratkaisujen merkitys.....	5
1.6.2 Pankkilautakunta tilastojen valossa.....	7
1.7 Käsitteitä .....	8
<b>2 Maksukorttien oikeudeton käyttö Suomessa .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tilastoja .....	10
2.1.1 Kortit ja niiden käyttö.....	10
2.1.2 Maksukorttirikollisuus .....	12
2.2 Korttivarkaudet käytännössä .....	14
<b>3 Sääntely.....</b>	<b>19</b>
3.1 Tilanne ennen maksupalvelulakia .....	19
3.2 Maksupalvelulain säätämiseen johtanut EU-sääntely .....	21
3.3 Maksukortin oikeudeton käyttö maksupalvelulain mukaan.....	24
3.3.1 Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä.....	24
3.3.2 Ylivoinainen este.....	29
3.3.3 Palveluntarjoajan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta.....	29
3.3.4 Todistustaakka .....	30
3.3.5 Kuluttajansuojalain 7 luvun 40 §.....	31

<b>4</b>	<b>Vastuun jakautuminen.....</b>	<b>33</b>
4.1	Vastuullinen henkilö .....	33
4.2	Vastuun alkaminen .....	34
4.3	Suostumuksen antaminen maksutapahtumaan.....	35
4.4	Kortin ja tunnusluvun säilyttäminen .....	37
4.4.1	<i>Kortin ja tunnusluvun luovuttaminen sen käyttöön oikeudettomalle .....</i>	<i>38</i>
4.4.2	<i>Kortinhaltijan huolimattomuus .....</i>	<i>40</i>
4.4.2.1	Kortin säilyttäminen.....	40
4.4.2.2	Tallellaolon seuraaminen.....	43
4.4.2.3	Tunnusluvun säilyttäminen.....	47
4.4.2.4	Sopimusehdot.....	55
4.4.2.5	Huolimattomuus.....	57
4.4.2.6	Syy-yhteys.....	59
4.5	Katoamisilmoitus .....	61
4.5.1	<i>Katoamisilmoituksen ajankohta .....</i>	<i>61</i>
4.5.2	<i>Katoamisilmoituksen muoto.....</i>	<i>66</i>
4.5.3	<i>Katoamisilmoituksen laiminlyönnin seuraus .....</i>	<i>68</i>
4.6	Poikkeuksia vastuuseen.....	71
4.6.1	<i>Kortin käyttö sulkemisen jälkeen .....</i>	<i>71</i>
4.6.2	<i>Palveluntarjoajan ilmoituspalvelun toteuttamisen laiminlyönti .....</i>	<i>72</i>
4.6.3	<i>Maksunsaajan varmistusvelvollisuuksien laiminlyönti.....</i>	<i>74</i>
4.6.4	<i>Väärä ilmoitus tai petollinen toiminta.....</i>	<i>81</i>
4.6.5	<i>Ylivoimainen este.....</i>	<i>81</i>
4.6.6	<i>Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti .....</i>	<i>82</i>
4.7	Vastuun määrä .....	84
4.7.1	<i>Törkeysarviointi .....</i>	<i>84</i>
4.7.2	<i>Korttien käyttörajat.....</i>	<i>89</i>
<b>5</b>	<b>Lopuksi.....</b>	<b>92</b>
5.1	Johtopäätökset .....	92
5.2	Tulevaisuus .....	95

## Lähteet

### *Kirjallisuus*

*Aurejärvi, Erkki*, Luotto- ja maksuvälineet, Jyväskylä 1986.

*Drury, A. C. – Ferrier, C. W.*, Credit Cards, Lontoo 1984.

*Sillanpää, Matti J.*, Maksukorttien oikeudettomaan käyttöön liittyvästä vastuusta, teoksessa Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta, Helsinki 2011.

*Sjöblom, Petri*, Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisut yleisissä tuomioistuimissa. Kauppa- ja teollisuusministeriö, kauppaosasto. Monisteita 37/1996.

*Wilhelmsson, Thomas*, Suomen kuluttajansuojajärjestelmä, Helsinki 1991.

*Wilhelmsson, Thomas – Rissanen, Kirsti – Vanhanen, Risto*, Kulutusluottotyöryhmän mietintö. Oikeusministeriön lainvalmisteluosaston julkaisu 8/1982.

*Ämmälä, Tuula*, Suomen kuluttajaoikeus, Helsinki 2006.

### *Lait*

Kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38)

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (21.1.2005/29)

Maksupalvelulaki (30.4.2010/290)

### *Hallituksen esitykset*

HE 88/1985 Hallituksen esitys eduskunnalle Kulutusluottoja koskevaksi lainsäädännöksi.

HE 122/2004 Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta

HE 169/2009 Hallituksen esitys eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

### *Direktiivit*

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY, annettu 13 päivänä marraskuuta 2007, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta

## Internet

Euroopan keskuspankin lehdistötiedote maksupalveludirektiivistä 24.4.2007.

<http://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>

European Commission, Single Euro Payments Area (SEPA).

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/sepa/index_en.htm)

European Commission, Directive on Payments Services (PSD).

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/framework/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_en.htm)

Finanssialan Keskusliitto, Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 1998–2007.

[http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Tilastotietoja\\_pankkien\\_maksujarjestelmista\\_Suomessa\\_1998-2007\\_pdf.pdf](http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Tilastotietoja_pankkien_maksujarjestelmista_Suomessa_1998-2007_pdf.pdf)

Finanssialan Keskusliitto, Finanssialan vuositilasto 2012.

[http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Finanssialan\\_vuositilasto\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Finanssialan_vuositilasto_2012.pdf).

Finanssialan Keskusliitto, Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti, kevät 2012.

[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2012.pdf)

Finanssialan sopimus pohjaisen asiakasorganisaation (FINE) ohjesääntö.

[http://fine.fi/index.php?menu6\\_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Ohjes%E4%E4nt%E6&item=184](http://fine.fi/index.php?menu6_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Ohjes%E4%E4nt%E6&item=184)

Finanssivalvonnan luettelot toimiluvan saaneista sekä notifi kaation tehneistä palveluntarjoajista,

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Pages/Default.aspx>

Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö,

<http://www.poliisi.fi/krp/suomi/maksukorttirikollisuus> (päivitetty 1/2013).

Keskusrikospoliisi, Yrityksiin kohdistuvan rikollisuuden tilannekuva: Tietoturvaluisuus ja maksuteknologia. RTP 164/213/09.

[http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/files/Teematilannekuva\\_kev%C3%A4t2009/\\$file/Teematilannekuva\\_kev%C3%A4t2009.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/files/Teematilannekuva_kev%C3%A4t2009/$file/Teematilannekuva_kev%C3%A4t2009.pdf)

Korttiturvaluisuus.fi. Sulkupalvelu. <https://www.korttiturvaluisuus.fi/Apua/>

Korttiturvaluisuus.fi. Usein kysyttyä: Kaupassa. <https://www.korttiturvaluisuus.fi/Usein-kysyttya-/Kaupassa/>

MasterCard Security. <http://www.mastercard.ca/security.html>

MTV3.fi, ”Pankkiautomaatteihin kiinnitetty kopiointilaitteita Helsingin keskustassa”,  
<http://www.mtv3.fi/uutiset/rikos.shtml/2013/06/1775242/pankkiautomaatteihin-kiinnitetty-kopiointilaitteita-helsingissa>.

Suomen Pankki, BoF Online 7/2011: Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille.  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset\\_ja\\_raportit/bof\\_online/Documents/BoF\\_Online\\_07\\_2011.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset_ja_raportit/bof_online/Documents/BoF_Online_07_2011.pdf)

Symantec Report on the Underground Economy July 07–June 08. Published November 2008.  
[http://eval.symantec.com/mktginfo/enterprise/white\\_papers/b-whitepaper\\_underground\\_economy\\_report\\_11-2008-14525717.en-us.pdf](http://eval.symantec.com/mktginfo/enterprise/white_papers/b-whitepaper_underground_economy_report_11-2008-14525717.en-us.pdf).

Tilastokeskuksen kuluttajahintaindeksi. [http://www.stat.fi/til/khi/2012/khi\\_2012\\_2013-01-15\\_tau\\_001.html](http://www.stat.fi/til/khi/2012/khi_2012_2013-01-15_tau_001.html)

Tilastokeskus, rahoitustoiminta. [https://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/14/rato\\_2012\\_14\\_2013-05-07\\_fi.pdf](https://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/14/rato_2012_14_2013-05-07_fi.pdf).

Tilastokeskus, rikokset ja niiden selvittäminen.  
[http://193.166.171.75/Database/StatFin/oik/polrik/polrik\\_fi.asp](http://193.166.171.75/Database/StatFin/oik/polrik/polrik_fi.asp)

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan vuosikertomukset 2009–2012.  
[http://fine.fi/index.php?menu6\\_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Vuosikertomukset&item=189](http://fine.fi/index.php?menu6_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Vuosikertomukset&item=189)

### *Korttiehdot*

Danske Bankin yleiset korttiehdot henkilöasiakkaille (otettu käyttöön 15.11.2012).  
<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Tilit,%20kortit,%20maksaminen/Korttiehdot/Yleiset%20korttiehdot%20henkiloasiakkaille.pdf>.

Osuuspankin korttien erityiset ehdot (käytössä 1.5.2010 alkaen).  
<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150189965&srcpl=3>.

Nordean korttien yleiset ehdot 5.2010.  
[https://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi\\_org/appx/fin/ehdot/MKYE900dl.pdf](https://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi_org/appx/fin/ehdot/MKYE900dl.pdf).

### *Korkeimman oikeuden ratkaisut*

KKO:1994:82 (<http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1994/19940082>)

KKO:2006:81 (<http://www.kko.fi/37398.htm>)

*Hovioikeuksien ratkaisut*

Turun HO 24.5.2005, S 05/229.

Helsingin HO 7.7.2005, S 04/1095.

Helsingin HO 14.12.2006, S05/2056 (HelHO:2007:2). (<http://www.oikeus.fi/38280.htm>)

*Pankkilautakunnan ratkaisusuositukset (saatavilla*

[http://www.fine.fi/ratkaisut\\_pkl/index.php](http://www.fine.fi/ratkaisut_pkl/index.php))

PKL 19/10, ratkaisupäivä 22.3.2011.

PKL 30/10, ratkaisupäivä 17.2.2011.

PKL 31/10, ratkaisupäivä 17.2.2011.

PKL 36/10, ratkaisupäivä 20.6.2011.

PKL 42/10, ratkaisupäivä 20.9.2011.

PKL 44/10, ratkaisupäivä 9.5.2011.

PKL 5/11, ratkaisupäivä 20.6.2011.

PKL 10/11, ratkaisupäivä 11.11.2011.

PKL 11/11, ratkaisupäivä 8.12.2011.

PKL 15/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 16/11, ratkaisupäivä 11.11.2011.

PKL 17/11, ratkaisupäivä 25.4.2012.

PKL 20/11, ratkaisupäivä 11.11.2011.

PKL 23/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 26/11, ratkaisupäivä 20.9.2011.

PKL 27/11, ratkaisupäivä 31.1.2012.

PKL 28/11, ratkaisupäivä 20.9.2011.

PKL 31/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 43/11, ratkaisupäivä 11.11.2011.

PKL 44/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 47/11, ratkaisupäivä 29.5.2012.

PKL 49/11, ratkaisupäivä 31.1.2012.

PKL 51/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 54/11, ratkaisupäivä 25.4.2012.

PKL 56/11, ratkaisupäivä 23.1.2013.

PKL 58/11, ratkaisupäivä 9.3.2012.

PKL 57/11, ratkaisupäivä 11.11.2011.

PKL 61/11, ratkaisupäivä 29.5.2012.

PKL 63/11, ratkaisupäivä 26.10.2012.

PKL 64/11, ratkaisupäivä 8.12.2011.

PKL 68/11, ratkaisupäivä 5.9.2012.

PKL 69/11, ratkaisupäivä 25.4.2012.

PKL 77/11, ratkaisupäivä 5.9.2012.

PKL 4/12, ratkaisupäivä 5.9.2012.

PKL 9/12, ratkaisupäivä 14.12.2012.

PKL 11/12, ratkaisupäivä 5.9.2012.

PKL 15/12, ratkaisupäivä 23.1.2013.

PKL 17/12, ratkaisupäivä 14.12.2012.

PKL 18/12, ratkaisupäivä 5.9.2012.

PKL 20/12, ratkaisupäivä 26.4.2012.

PKL 28/12, ratkaisupäivä 26.10.2012.

PKL 29/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.



## VIII

PKL 30/12, ratkaisupäivä 14.12.2012.

PKL 34/12, ratkaisupäivä 26.10.2012.

PKL 35/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.

PKL 36/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.

PKL 37/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.

PKL 40/12, ratkaisupäivä 10.6.2013.

PKL 42/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.

PKL 43/12, ratkaisupäivä 14.12.2012.

PKL 44/12, ratkaisupäivä 23.1.2013.

PKL 57/12, ratkaisupäivä 15.3.2013.

PKL 59/12, ratkaisupäivä 23.1.2013.

PKL 62/12, ratkaisupäivä 10.6.2013.

### *Kuluttajariitalautakunnan/kuluttajavalituslautakunnan ratkaisut*

KVL 90/38/78.

02/39/2152, antopäivä 9.9.2003.

3723/39/08, antopäivä 14.12.2009.

651/39/09, antopäivä 17.12.2010.

1328/39/09, antopäivä 3.11.2010.

2403/39/10, antopäivä 15.3.2011.

1948/39/11, antopäivä 19.3.2013.

2382/39/11, antopäivä 22.11.2012.

## Lyhenteet

HO	Hovioikeus
KKO	Korkein oikeus
KSL	Kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38)
KVL	Kuluttajavalituslautakunta
PKL	Pankkilautakunta



# 1 Johdanto

## 1.1 Esipuhe

Jos sinulta varastetaan lompakko, menetät lompakossa olleen käteisen rahan. Jos varasta ei saada kiinni, et voi vaatia rahoja keneltäkään takaisin.<sup>1</sup> Jos sen sijaan lompakossa oli ollut luottokortti ja varas on kortilla nostanut tililtäsi rahaa, on mahdollista, että saat rahasi osittain tai jopa kokonaan takaisin luotonantajalta. Miksi ihmeessä joku muu kantaa riskin siitä, että sinulta varastetaan rahaa?

Ensimmäinen luottokortti laskettiin liikkeelle Yhdysvalloissa 1914, kun General Petroleum Corporation of California<sup>2</sup> toimitti kortteja työntekijöilleen ja valituille asiakkailleen. Ensimmäinen nykymuotoinen luottokortti syntyi vuonna 1950, kun Diners Club -kortti tuli markkinoille.<sup>3</sup> Eräät öljy-yhtiöt toivat erityisluottokortit<sup>4</sup> Suomeen 1950-luvulla. Ensimmäinen yleisluottokorttiyhtiö perustettiin Suomeen 1966.<sup>5</sup> Aluksi tilanne oli ainakin teoriassa se, että kortinhaltija vastasi itse luottokortilla tehdyistä oikeudettomista ostoksista, sillä korttisopimuksissa yleensä todettiin kortinhaltijan vastaavan kaikista kortilla tehdyistä ostoista. Ehtojen mukaan vastuu saattoi ulottua jopa kortin katoamisilmoituksen jälkeiseen aikaan, jos korttia oli säilytetty huolimattomasti. Käytännössä kuitenkin ehtoja oli mahdollista sovitella oikeustoimilain 36 §:n nojalla, jos niiden katsottiin olevan kuluttajalle liian ankaria.<sup>6</sup>

Kuluttajansuojalakiin lisättiin vastuunjakoa koskeva pykälä<sup>7</sup> vuonna 1986. Sitä laadittaessa katsottiin, että luotonantajan on kannettava ainakin osittain tämä riski muun muassa sen vuoksi, että hän suunnittelee luottojärjestelmän ja siten määrää myös ne edellytykset, joiden vallitessa sitä voidaan käyttää väärin.<sup>8</sup> Lain esitöissä todettiin, että *”rajoittamalla kuluttajan vastuuta pyritään sen vuoksi myös vaikuttamaan siihen, ettei markkinoilla olisi sellaisia luottokortteja, joiden käyttämiseen ei vaadita muuta legitimaatiota kuin pelkkä kortin hallinta”*.<sup>9</sup> Lisäksi luotonantaja voi ottaa kortin väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset huomioon luottojärjestelmään kuuluvia maksuja määrätessään, kun taas kuluttajan menetykset jäävät yleensä hänen kannettavikseen lopullisesti.<sup>10</sup>

Pykälän mukaan lähtökohtaisesti luottokortin väärinkäytöstä aiheutuneesta vahingosta vastasi luotonantaja. Kortinhaltija vastasi oikeudettomasta käytöstä vain tiettyjä huolellisuusvelvollisuuksia

<sup>1</sup> Pois lukien mahdollinen vakuutuskorvaus.

<sup>2</sup> Myöhemmin Mobil Oil, nykyään osa ExxonMobilia.

<sup>3</sup> Drury – Ferrier, s. 19.

<sup>4</sup> Erityisluottokorteilla pystyy ostamaan vain tietyn liikkeen tai liikeketjun tuotteita.

<sup>5</sup> Aurejärvi, s. 207.

<sup>6</sup> Aurejärvi, s. 211–212.

<sup>7</sup> KSL 7:16 (385/1986).

<sup>8</sup> Wilhelmsson, s. 275.

<sup>9</sup> HE 88/1985, s. 10.

<sup>10</sup> Wilhelmsson, s. 275.

laiminlyömällä tai tahallisella toiminnallaan. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että huolellisesti toimiessaan kortinhaltija ei joutunut vastaamaan kortin väärinkäytöksistä.

Tämä luottokortteja koskeva sääntely on sittemmin laajentunut koskemaan muitakin maksukortteja. Euroopan unioni on yhtenäistänyt alueellaan vastuukysymyksiä maksupalveludirektiivillä<sup>11</sup>, joka on saatettu voimaan Suomessa säätämällä maksupalvelulaki<sup>12</sup>. Pääpiirteittäin vastuun jakautuminen kuluttajan ja palveluntarjoajan välillä on kuitenkin pysynyt samana vuodesta 1986 lähtien, jolloin kuluttajansuojalaissa säädettiin ensi kerran asiasta. Sääntelyn todellinen merkitys on kuitenkin vuosien saatossa kasvanut merkittävästi. Erilaisia maksukortteja on tullut koko ajan lisää ja niiden kokonaiskäyttö on kasvanut huomattavasti 80-luvulta. Myös korttirikollisuus on kasvanut viime vuosina ja se on jopa kaksinkertaistunut 2000-luvulla.

Maksukorttien oikeudettoman käytön vastuunjaon edellä mainittu periaate ei kuitenkaan merkitse sitä, että luotonantaja tai kortin myöntäjä joutuisi maksumieheksi korttivarkaiden ja muiden väärinkäyttäjien toimista. Luotonantaja tai kortin myöntäjä on voinut jakaa oikeudettomasta käytöstä aiheutuneet kustannukset eteenpäin asiakkailleen palvelumaksujen ja muiden kustannusten muodossa. Eli viime kädessä kaikki korttiasiakkaat vastaavat yhdessä sellaisista väärinkäytöksistä, joissa kortinhaltija on ollut huolellinen. Ja toisaalta, jos kortinhaltija on ollut huolimaton, hän on joutunut vastaamaan itse syntyneestä vahingosta.

Käytännössä lainsäädännöllä asetettiin siten maksukorteille ikään kuin pakollinen vakuutus, jossa asiakkaat maksavat hieman korkeampia maksuja ja saavat vastikkeeksi suojan kortin oikeudettoman käytön varalle. Lainsäädännöllä ja -tulkinnalla rajataan missä tilanteissa kortinhaltijat saavat korvausta tästä ”vakuutuksesta”. Tässä työssä on tarkoitus selvittää miten tuo jako tosiasiasa menee.

## 1.2 Tutkimuskysymys

Tässä tutkielmassa vastataan seuraavaan tutkimuskysymykseen:

*Miten vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä on jaettu kortinmyöntäjän ja kuluttajan asemassa olevan kortinhaltijan välillä?*

Tutkimuksen kohteena on siten maksukortin oikeudeton käyttö. Työssä selvitetään mitä maksukortilla tarkoitetaan sekä mitä sen oikeudeton käyttö on. Tutkielman keskeinen tehtävä on selvittää kuinka vastuu tästä oikeudettomasta käytöstä jakautuu. Osapuolina vastuun jakamisessa ovat kortin myöntänyt palveluntarjoaja sekä kortinhaltija. Vastuun jakamista säädellään vuonna 2010 voimaantulleessa maksupalvelulaissa sekä osapuolten sopimassa korttisopimuksessa. Tulkintoja

<sup>11</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla.

<sup>12</sup> Maksupalvelulaki 30.4.2010/290

vastuun jakamisesta ovat antaneet tuomioistuinten lisäksi Pankkilautakunta ja kuluttajariitalautakunta.

### 1.3 Tutkimuksen rajaus

Tutkimusta rajaa lähinnä se, että siinä keskitytään maksupalvelulain mukaiseen järjestelmään. Työ kohdistuu suomalaisiin maksukortteihin, jotka on myönnetty kuluttajalle.

Tutkimuksessa on rajattu kortinhaltijoiden joukko kuluttajiin. Yrityskortit jäävät siten tarkastelun ulkopuolelle. Muidenkin kuin kuluttajien osalta asian käsitteleminen aiheuttaisi käsittelyn jäävän suppeaksi tilanpuutteen vuoksi, sillä lainsäädäntö on eriävää kuluttajien ja muiden kortinhaltijoiden osalta. Maksupalvelulain kortin oikeudetonta käyttöä koskevat säännökset perustuvat pitkälti siihen, että kortinhaltijana on kuluttaja. Koska yrityskorttien ehdot saavat poiketa osittain maksupalvelulain pykälistä, niiden vastuunjako on hyvin erilainen kuin maksupalvelulain mukaisessa systeemissä.

Työssä käsitellään vain suomalaisia kortteja, joihin sovelletaan maksupalvelulakia. Siten käsittelyn ulkopuolelle on rajattu sellaiset kortit, joihin ei sovelleta maksupalvelulakia.

Pois on myös rajattu korttia oikeudettomasti käyttäneen ja kortinhaltijan välinen korvaussuhde. Kortinhaltijalla ja/tai palveluntarjoajalla on oikeus vaatia korvausta korttia oikeudettomasti käyttäneeltä henkilöltä. Tällä ei kuitenkaan ole merkitystä kuluttajan ja palveluntarjoajan välisessä vastuunjaossa muuten kuin siltä osin, jos tältä saadaan perittyä rahat takaisin ennen kuin kuluttaja on ehtinyt vaatia niitä palveluntarjoajalta.

### 1.4 Tutkielman jäsentely

Tutkielman *toisessa luvussa* raotetaan hieman maksukortin oikeudettoman käytön todellista vaikutusta, lähinnä tilastojen avulla. Taustaksi selvitetään maksukorttien yleistymisen, minkä jälkeen tarkastellaan korttirikollisuuden trendejä. Lopuksi luvussa selostetaan lyhyesti, miten korttirikoksia tehdään.

*Kolmannessa luvussa* käydään läpi kortin oikeudetonta käyttöä koskeva sääntely. Aluksi selvitetään tilanne ennen maksupalvelulakia, jolloin voimassa ollut kotimainen sääntely sisältyi kuluttajansuojalakiin. Kuluttajansuojalain asiaa koskeva sääntely kumottiin toukokuussa 2010, kun maksupalveludirektiivin vuoksi säädettiin maksupalvelulaki. Luvussa selvitetään lyhyesti maksupalveludirektiivin tausta ja sisältö sekä se, miten direktiivin sisältö siirrettiin Suomen lainsäädäntöön. Lopuksi luvussa syvennyttään maksukortin oikeudetonta käyttöä koskevaan voimassa olevaan lainsäädäntöön eli maksupalvelulakiin.

Tutkimuskysymyksen vastataan tutkielman *neljännessä luvussa*. Tarkastelu maksuvastuun jakautumisesta kortin oikeudettomassa käytössä pohjautuu maksupalvelulain säädösten sekä

tuomioistuinten, Pankkilautakunnan ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksiin. Maksupalvelulain lähtökohtana on, että vastuu kuuluu kortinmyöntäjälle, mutta siitä poiketaan, mikäli tietyt ehdot täyttyvät. Aluksi selvitetään mistä kuluttajan vastuu alkaa. Tämän jälkeen käydään läpi kortinhaltijan virheistä aiheutuvat vastuut liittyen kortin ja tunnusluvun säilyttämiseen sekä kortin tallellaolon seuraamiseen. Lisäksi selvitetään miten kortinhaltija voi vapautua vastuustaan – esimerkiksi jos maksunsaaja ei varmistu riittävällä huolellisuudella kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia – ja miten vastuuvapauden voi menettää petollisella toiminnalla. Lisäksi selvitetään mihin kortinhaltijan vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä päättyy. Lopuksi luvussa tarkastellaan vastuun euromääräistä suuruutta ja miten rajanveto eri korvausten välillä suoritetaan.

*Viidennessä luvussa* tarkastellaan miten tutkimuskysymykseen on onnistuttu vastaamaan. Samalla vedetään yhteen vastuun jakautumisen pääpiirteet. Lopuksi arvioidaan hieman tulevia ongelma-kohtia.

## 1.5 Metodi, tutkimusmateriaali ja lähdeaineisto

Tämän tutkielman metodi on lainopillinen. Työssä tarkastellaan miten lainsäädännössä on säädetty maksukortin oikeudettoman käytön vastuun jakautuminen kuluttajan ja palveluntarjoajan kesken.

Tutkimuksen kohteena on siten ensisijaisesti maksupalvelulaki, jossa on asiasta säädetty. Myös kuluttajansuojalaissa on asiasta pykälä, jossa säädetään samasta asiasta tiettyjen korttien osalta. KSL 7:40 soveltuu kuitenkin vain harvoin ja on lähes identtinen maksupalvelulain samaa asiaa säätelevän pykälän kanssa, joten kuluttajansuojalain pykälän käsittely on jätetty vähäiseksi. Maksupalvelulain sisällön ymmärtämiseksi on tutustuttava myös sitä koskevaan hallituksen esitykseen HE 169/2009. Yhä soveltuvaa tulkintaa nykyisen lain säännöksistä löytyy kumotun kuluttajansuojalain 7:19:n, jossa säädettiin kortin oikeudettoman käytön vastuunjaosta ennen maksupalvelulakia, esitöistä. Maksupalvelulain taustaan tutustutaan myös maksupalveludirektiivin kautta.

Toistaiseksi tuomioistuimissa, varsinkaan ylemmissä asteissa, ei ole käsitelty kovin montaa maksupalvelulain aikaista maksukortin oikeudetonta käyttöä koskevaa asiaa. Kuluttajansuojalain aikaiset ratkaisut ovat joiltain osin käyttökelpoisia nykytilanteessakin, mutta jotta saataisiin kunnollinen kuva käytännön tulkintalinjoista, tulkintoja tulee siten etsiä muistakin lähteistä. Pankkilautakunta ja kuluttajariitalautakunta ovat antaneet ratkaisusuosituksia kuluttajien ja palveluntarjoajien välisissä erimielisyyksissä. Ratkaisusuositukset eivät ole sitovia, mutta palveluntarjoajat ovat noudattaneet niitä tunnollisesti. Lautakuntaratkaisujen merkityksestä ja painoarvosta selostetaan seuraavassa luvussa.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ks. 1.6 Pankki- ja kuluttajariitalautakunta.

Kuluttajansuojalain mukaisesta vastuukysymyksestä löytyy jonkin verran oikeuskirjallisuutta, jota voidaan edellä mainittujen vanhojen tuomioistuinratkaisujen tapaan soveltaa jonkin verran nykytilanteeseen. Sen sijaan maksupalvelulain mukaisesta vastuunjaosta ei ole löytynyt juurikaan kirjallisuutta, poikkeuksena Pankkilautakunnan puheenjohtajan, professori *Matti J. Sillanpään* kirjoitus maksukorttien oikeudettomaan käyttöön liittyvästä vastuusta<sup>14</sup>. Tämän vuoksi työ tukeutuu vahvasti virallislähteisiin sekä oikeuskäytäntöön.

Maksukorttirikollisuuden käytännön tilanteen selostamisessa tässä työssä on tukeuduttu lähinnä Keskusrikospoliisin selvityksiin aiheesta. Rikollisten toiminnasta olisi kirjoitettavaa paljon enemmänkin kuin tässä työssä on esitetty, mutta tutkielmassa on keskitytty enimmäkseen niihin seikkoihin, joilla on merkitystä kuluttajan vastuun osalta.

Tilastotietoa aiheesta löytyy Tilastokeskuksen lisäksi Finanssialan keskusliitolta. Tilastokeskus ylläpitää tilastoa poliisin tietoon tulleesta rikollisuudesta, mukaan lukien maksukorttipetoksista. Finanssialan Keskusliitto on julkaissut vuosittaisten tilastokatsausten lisäksi yhteenvetoa maksukorttien käytön yleistymisestä.

## 1.6 Pankki- ja kuluttajariitalautakunta

### 1.6.1 Lautakuntaratkaisujen merkitys

Tässä työssä on tukeuduttu vahvasti Pankki- ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksiin. Ne eivät ole osapuolia sitovia, mutta niitä on noudatettu hyvin ja tuomioistuimet ovat usein päätyneet samoihin lopputuloksiin lautakuntien kanssa. Pankkilautakunta on niin uusi instanssi, ettei sen käsittelemiä tapauksia ole toistaiseksi käsitelty edelleen tuomioistuimissa. Kuluttajariitalautakunta (aikaisemmin kuluttajavalituslautakunta) sen sijaan on toiminut vuodesta 1978 lähtien ja tuomioistuimet ovat usein ottaneet kantaa sen käsittelemiin tapauksiin. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ovat menestyneet hyvin tuomioistuimissa, mutta luonnollisesti joidenkin säännösten tulkinnanvaraisuus sekä lautakunta- ja tuomioistuinmenettelyn eroavaisuudet ovat johtaneet myös eri lopputuloksiin.<sup>15</sup>

Esimerkkinä eri lopputulokseen päättämisestä voidaan esittää esimerkiksi jäljempänä selostettava<sup>16</sup> Korkeimman oikeuden tuomio KKO:1994:82, jossa oikeus katsoi maksun vastaanottajan olleen riittävän huolellinen, kun hän oli toiminut luottoyhtiön ohjeiden mukaan. Tapausta aikaisemmin käsitellyt Kuluttajavalituslautakunta<sup>17</sup> oli päättänyt vastakkaiseen lopputulokseen. Lautakunta katsoi,

<sup>14</sup> *Sillanpää, Matti J.*, Maksukorttien oikeudettomaan käyttöön liittyvästä vastuusta, teoksessa Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta.

<sup>15</sup> *Sjöblom*, s. 18–23.

<sup>16</sup> Ks. 4.6.4 Maksunsaajan varmistusvelvollisuuksien laiminlyönti.

<sup>17</sup> Nykyään kuluttajariitalautakunta.



että viisi kalleinta ostosta (á 2.300–10.200 markkaa) olivat selvästi tavanomaista suurempia, minkä vuoksi myyjä olisi niiden yhteydessä tullut varmistua ostajan henkilöllisyydestä eikä vain verrata kortin ja tosittteen allekirjoituksia. Tällä perusteella lautakunta suositti elinkeinonharjoittajaa luopumasta näiden ostosten hinnan vaatimisesta kortinhaltijalta.<sup>18</sup>

Lautakunnan ja tuomioistuimen päätyminen eri lopputulokseen samassa asiassa johtuu asiaa säätelevän säännöksen tulkinnanvaraisuudesta. Säännöksen mukaan kortinhaltija ei ole vastuussa oikeudettomasta käytöstä, jos myyjä ei ole *riittävän huolellisesti* varmistunut haltijan oikeudesta käyttää korttia. Lain tulkitsijalle on siten jätetty huomattavan suuri tehtävä päättää, minkälainen on riittävän huolellinen varmistus. Tapauksessa tulkinnan vaikeutta lisäsi vielä se, että maksu tapahtui ulkomailla, joten riittävää huolellisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös paikalliset olosuhteet.

Kortin oikeudetonta käyttöä koskevissa tapauksissa on keskeistä näytön arviointi. Lautakunnilla ei ole mahdollisuutta kuulla todistajia tai asianosaisia todistelutarkoituksessa kuten tuomioistuimissa. Menettely on kirjallista.<sup>19</sup> Usein tilanne on sellainen, ettei kortinhaltijalla ole mitään mahdollisuutta esittää näyttöä tapahtuneesta, jolloin käytettävissä on vain hänen oma kertomuksensa tapahtumista. Lautakunnat joutuvat siten arvioimaan asiakkaan kertomuksen luotettavuutta ja tapahtumien todennäköisyyttä pitkälti yleisen elämäkokemuksen näkökulmasta.<sup>20</sup> Luonnollisesti lokitiedot kortin käytöstä ovat apuna kertomuksen luotettavuutta arvioitaessa. Vaikka lautakuntien keinot näytön hankinnassa ovat heikommat kuin tuomioistuimissa, eron merkitys kaventuu huomattavasti sen vuoksi, ettei tapahtumista ole saatavissa useinkaan enempää todistelua kuin kortinhaltijan oma kertomus.

Mahdollisista lautakuntien ja tuomioistuinten tulkintojen erilaisuudesta huolimatta kuluttajan lienee melko turvallista luottaa lautakuntien ratkaisukäytäntöihin. Luonnollisesti lautakunnan ratkaisukäytännöissä ei pitäisi olla kovin suurta vaihtelevuutta samantapaisten tapausten ratkaisujen osalta, vaan kerran valitun linjauksen pitäisi pysyä jatkossakin, jollei lainsäädännössä tai muualla tapahdu muutoksia. Lisäksi on harvinaista, että lautakunnan käsittelemää tapausta käsiteltäisiin edelleen tuomioistuimessa. Kuluttajalla on myös oikeus valita missä hän haluaa käsitellä asiansa ja ”valita” siten käytetyn tulkintalinjan. Tästä poikkeuksena on tietysti palveluntarjoajan mahdollisuus saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi, mutta kortin oikeudetonta käyttöä koskevan oikeuskäytännön

---

<sup>18</sup> KVL 90/38/78. Selostettu teoksessa *Sjöblom*, s. 6–7.

<sup>19</sup> Pankkilautakunta voi erityisestä syystä päättää kuulevansa asianosaisia tai muita suullisesti, mutta ainakaan toistaiseksi se ei ole käyttänyt tätä mahdollisuutta. Ks. Finanssialan sopimuspohjaisen asiakasorganisaation (Fine) ohjesääntö 9 §.

[http://fine.fi/index.php?menu6\\_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Ohjes%E4%E4nt%F6&item=184](http://fine.fi/index.php?menu6_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Ohjes%E4%E4nt%F6&item=184)

<sup>20</sup> *Sillanpää*, s. 89.

vähäisyydestä päätellen palveluntarjoajat eivät ilmeisesti tätä vaihtoehtoa ole kovin laajasti käyttäneet.

Yhteenvedona edellä mainitusta voitaneen todeta, että alalla vallitsee tuomioistuinten sekä Pankki- ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen mukainen tulkintalinja. Niin kauan kuin nämä tulkinnat eivät ole ristiriidassa keskenään, kuluttaja voi olla hyvin pitkälti luottavainen siihen, että hän ei joudu korvausvelvolliseksi toimiessaan tavalla, jonka lautakunta on katsonut huolelliseksi.

### 1.6.2 Pankkilautakunta tilastojen valossa

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimiva Pankkilautakunta aloitti toimintansa vuonna 2009 ja antoi ensimmäisen ratkaisusuosituksensa 16.6.2009. Ensimmäisenä vuotena maksukorttien oikeudetonta käyttöä käsitteli neljännes kaikista käsitellyistä jutuista, mutta jo toisena vuotena niiden osuus oli 60 %. Vuosien 2011–2012 aikana vahvistui yhä lautakunnan rooli ”korttilautakuntana”. Vuonna 2013 korttiasioiden dominanssi on vain vahvistunut. Lautakunta oli elokuun loppuun mennessä käsitellyt 30 tapausta, joista 28 koski kortin oikeudetonta käyttöä.<sup>21</sup>

Taulukko 1. Pankkilautakunnan käsittelemät asiat 2009–2012.<sup>22</sup>

Vuosi	Ratkaisu-suosituksia kpl	Maksukortin oikeudeton käyttö kpl	Osuus ratkaisu-suosituksista	Korvaus-suositukset kpl <sup>23</sup>	Muutos-prosentti <sup>24</sup>
<b>2009</b>	8	2 <sup>25</sup>	25 %	2	100 %
<b>2010</b>	15	9 <sup>26</sup>	60 %	6	67 %
<b>2011</b>	58	49 <sup>27</sup>	84 %	12	24 %
<b>2012</b>	40	32	80 %	7	22 %
<b>Yhteensä</b>	<b>121</b>	<b>92</b>	<b>76 %</b>	<b>27</b>	<b>29 %</b>

Vaikka Pankkilautakunta käsittelee kaikenlaisia pankkiasioita<sup>28</sup>, sen käsiteltäväksi on tullut valtaosin korttivarkausasioita, kuten Taulukosta 1 huomataan. Osaltaan tämä johtuu varmasti siitä, että maksupalvelulain voimaantulon myötä on jouduttu hakemaan linjausta siitä, missä tilanteissa palveluntarjoaja vastaa aiheutuneesta vahingosta kokonaan tai 150 euron<sup>29</sup> osalta.

<sup>21</sup> Kaksi muuta tapausta koskivat verkkopankkitunnusten oikeudetonta käyttöä ja lainan marginaalin korottamista. Pankkilautakunnan ratkaisusuositukset. [http://www.fine.fi/ratkaisut\\_pkl/index.php](http://www.fine.fi/ratkaisut_pkl/index.php)

<sup>22</sup> Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan vuosikertomukset 2009–2012. [http://fine.fi/index.php?menu6\\_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Vuosikertomukset&item=189](http://fine.fi/index.php?menu6_pos=FINE-organisaatio-%BB%A0Vuosikertomukset&item=189).

<sup>23</sup> Niiden maksukortin oikeudetonta käyttöä koskevien ratkaisusuositusten määrä, joissa lautakunta on suosittanut korvausta kortinhaltijalle.

<sup>24</sup> Eli kuinka suuri osuus ratkaisusuosituksista on ollut sellaisia, joissa lautakunta on suosittanut korvausta.

<sup>25</sup> Molemmissa tapauksissa oikeudeton käyttö oli tapahtunut ennen 1.5.2010, joten niihin sovellettiin kuluttajansuojalakia eikä maksupalvelulakia.

<sup>26</sup> Näistä viisi tapausta oli tapahtunut kuluttajansuojalain aikana.

<sup>27</sup> Näistä kahdeksan tapausta oli tapahtunut kuluttajansuojalain aikana.

<sup>28</sup> Pankkilautakunta käsittelee esimerkiksi lainan hakemista, panttausta, koti- ja ulkomaanmaksuja, kortti- ja lainasopimusten ehtoja, valuutanvaihtoa ja tilinavausta koskevia asioita.

<sup>29</sup> Ks. 4.7 Vastuun määrä.

Niiden tapausten, joissa lautakunta on suosittanut korvausta, suhteellinen osuus kaikista maksukortin oikeudetonta käyttöä koskevista tapauksista oli korkea vuonna 2010, mutta on sen jälkeen laskenut merkittävästi. Ensimmäisten vuosien vähäisten juttumäärien vuoksi on syytä olla vetämättä suurempia johtopäätöksiä muutosprosentin muutoksesta. Mahdollista tietysti on, että palveluntarjoajat ovat vähitellen omaksumassa korvauskäytännössään Pankkilautakunnan linjauksia, mikä on pienentänyt muutosprosenttia, mutta tällaista johtopäätöstä ei voi tehdä ainakaan yksin edellä olevan tilaston perusteella.

## 1.7 Käsitteitä

**Palveluntarjoajalla** tarkoitetaan maksupalvelulain mukaan *”luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti tarjoaa maksupalveluja”*. Suomessa palveluntarjoajia ovat muun muassa pankit ja luottokorttiyhtiöt. Finanssivalvonta myöntää toimiluvat suomalaisilta palveluntarjoajilta ja vastaanottaa ilmoitukset rajan yli tapahtuvasta palvelujen tarjonnasta. Finanssivalvonta myös ylläpitää luetteloa toimiluvan saaneista ja notifikaation tehneistä palveluntarjoajista.<sup>30</sup> Tässä työssä **kortinmyöntäjällä** tarkoitetaan samaa asiaa kuin palveluntarjoajalla.

**Kortinhaltijalla** tarkoitetaan henkilöä, jonka hallussa kortti on. Ellei muuta ole mainittu, tarkoitetaan sillä sitä henkilöä, jolle palveluntarjoaja on myöntänyt kortin käyttöoikeuden. Neljännessä luvussa vastuuta tarkastellaan kortinhaltijan ja palveluntarjoajan välillä. Tässä yhteydessä kortinhaltija tarkoittaa käytännössä samaa kuin maksupalvelulain **maksupalvelun käyttäjä**<sup>31</sup> sekä **maksuvälineen haltija**<sup>32</sup>.

Maksupalvelulain mukaan **maksuvälineellä** tarkoitetaan *”maksukorttia tai muuta käyttäjäkohtaista välinettä tai menettelytapaa taikka näiden yhdistelmää, jonka käyttämisestä maksutoimeksiantoihin maksupalvelun käyttäjä ja palveluntarjoaja ovat sopineet”*.<sup>33</sup> Koska tämä työ käsittelee korttimaksamista, maksuvälineellä tarkoitetaan samaa asiaa kuin **maksukortilla** tai lyhyemmin **kortilla**. Vanhassa kuluttajansuojalaissa<sup>34</sup> **tunnisteella** tarkoitettiin yleisesti luottokorttia tai muuta vastaavaa välinettä, jolla voitiin käyttää tililuottoa.

<sup>30</sup> <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Pages/Default.aspx>

<sup>31</sup> Maksupalvelulain 8 §:n 1 kohdan mukaan laissa tarkoitetaan *”maksupalvelun käyttäjällä sitä, joka palveluntarjoajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua maksajana tai maksunsaajana”*.

<sup>32</sup> Maksupalvelulain 8 §:n 10 kohdan mukaan laissa tarkoitetaan *”maksuvälineen haltijalla sitä, jolle on myönnetty maksuvälineen käyttöoikeus”*.

<sup>33</sup> Maksupalvelulain 8 §:n 9 kohta.

<sup>34</sup> Laki 23.5.1986/385.

Mitä maksukortit sitten ovat? Maksupalvelulain esitöissä todetaan esimerkiksi **pankki- ja luottokorttien** olevan maksukortteja.<sup>35</sup> Lisäksi maksukortteja ovat erilaiset **maksuaikakortit, käteisautomaattikortit, debit- ja credit-kortit sekä näiden yhdistelmät**. Maksukorttien luokittelulla ei sinänsä ole merkitystä tämän työn suhteen, sillä oikeudetonta käyttöä koskeva lainsäädäntö soveltuu niihin samalla tavalla.<sup>36</sup>

Maksupalvelulaissa **puitesopimuksella** tarkoitetaan *”tili- tai muuta sopimusta, jonka perusteella voidaan toteuttaa yksittäisiä tai peräkkäisiä maksutapahtumia”*.<sup>37</sup> Synonyymina puitesopimukselle käytetään tässä työssä **korttisopimusta**.

Maksupalvelulain 54 §:ssä käsitellään **katoamisilmoitusta**. Samaa asiaa tarkoitetaan, kun tässä työssä puhutaan **sulkuilmoituksesta**. Katoamisilmoituksen tarkoituksenahan on estää kortin käyttö eli sulkea kortti, ettei sitä voitaisi enää käyttää.

---

<sup>35</sup> HE 169/2009, s. 37.

<sup>36</sup> Eräiden luottokorttien osalta ks. 3.3.5 Kuluttajansuojalain 7 luvun 40 §.

<sup>37</sup> Maksupalvelulain 8 §:n 13 kohta.

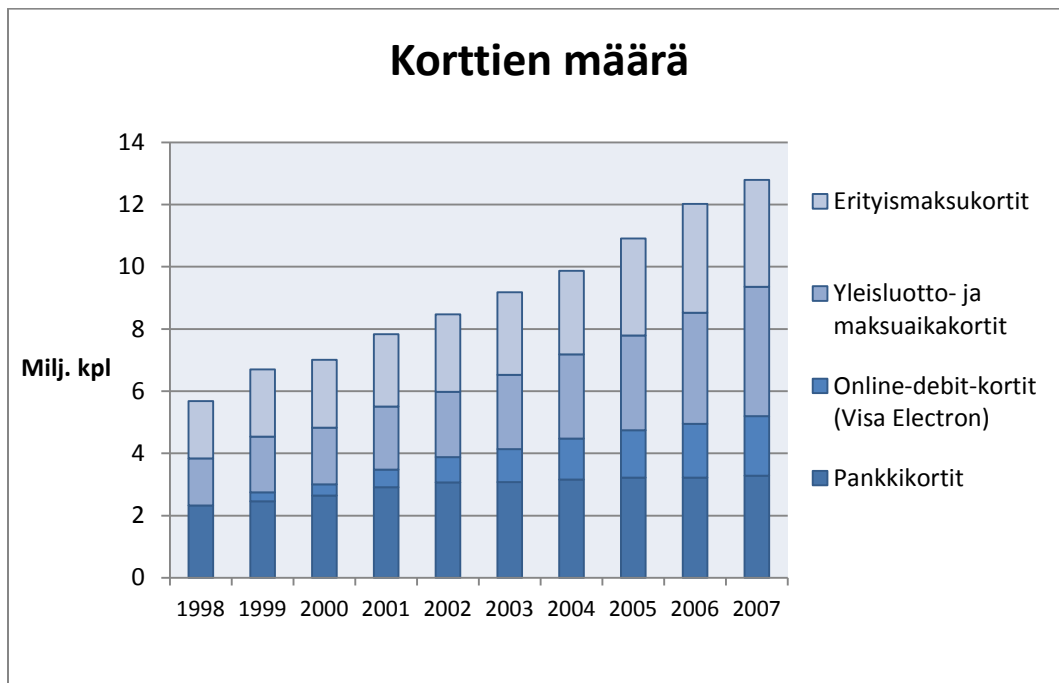
## 2 Maksukorttien oikeudeton käyttö Suomessa

Tässä luvussa tutustutaan maksukorttien oikeudettomaan käyttöön Suomessa. Ensin asiaa tarkastellaan tilastojen valossa. Tässä yhteydessä esitetään miten korttien käyttö on yleistynyt viime vuosien aikana ja miten maksukortteihin liittyvä rikollisuus on kehittynyt. Lopuksi käydään lyhyesti läpi miten korttirikolliset toimivat.

### 2.1 Tilastoja

#### 2.1.1 Kortit ja niiden käyttö

Erilaisten maksukorttien käyttö on kasvanut jatkuvasti niiden tultua markkinoille Suomessa. Esimerkiksi vuonna 1984 Suomessa oli liikkeellä noin 1,2 miljoonaa luottokorttia,<sup>38</sup> kun taas vuonna 2012 Suomessa oli 3,4 miljoonaa aktiivista luottokorttitiliä.<sup>39</sup>



Kuva 1. Maksukorttien määrät (miljoonaa kappaletta) ominaisuuksittain Suomessa 1998–2007.<sup>40</sup>

Kuten Kuvasta 1 nähdään, korttien määrä Suomessa kaksinkertaistui kymmenessä vuodessa ajalla 1998–2007. Pankkikorttien määrän kasvu lähes pysähtyi 2000-luvulle tultaessa, mutta viime vuosina niiden määrä on romahtanut, kun pankit ovat poistamassa niitä korttivalikoimastaan. Vuoden 2012 lopussa Suomessa olikin enää vain noin 200.000 pankkikorttia.<sup>41</sup> Debit-kortit ovat ottaneet

<sup>38</sup> Aurejärvi, s. 207.

<sup>39</sup> Yhteen tiliin voi liittyä useita kortteja. Tilastokeskus, Rahoitustoiminta.

[https://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/14/rato\\_2012\\_14\\_2013-05-07\\_fi.pdf](https://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/14/rato_2012_14_2013-05-07_fi.pdf).

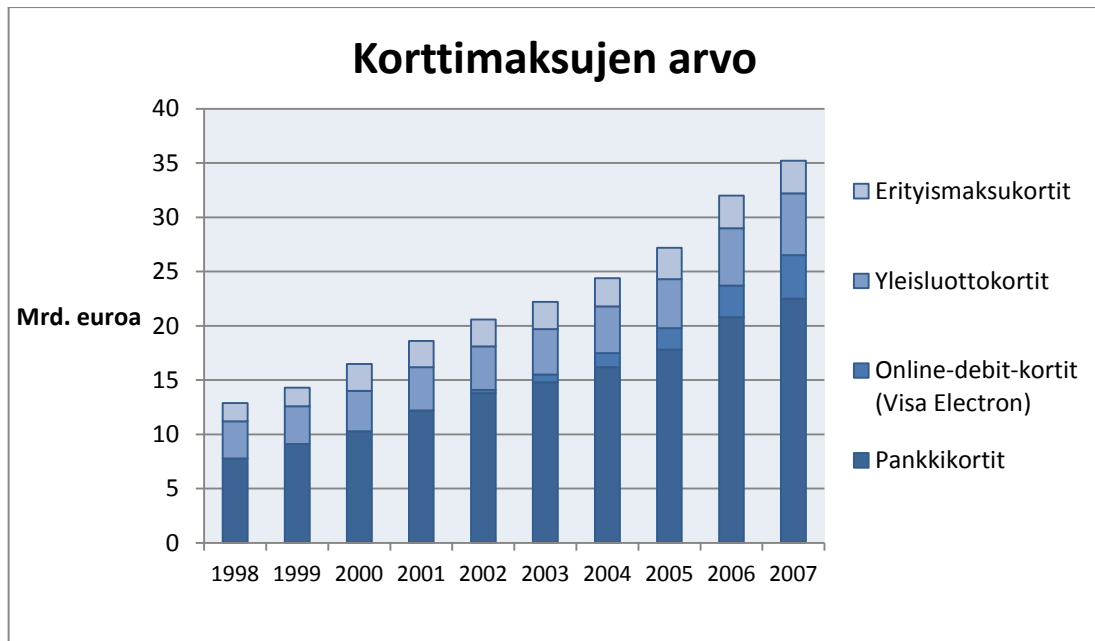
<sup>40</sup> Finanssialan Keskusliitto, Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 1998–2007.

[http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Tilastotietoja\\_pankkien\\_maksujarjestelmista\\_Suomessa\\_1998-2007\\_pdf.pdf](http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Tilastotietoja_pankkien_maksujarjestelmista_Suomessa_1998-2007_pdf.pdf).

<sup>41</sup> Finanssialan Keskusliitto, Finanssialan vuositalasto 2012.

[http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Finanssialan\\_vuositalasto\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Finanssialan_vuositalasto_2012.pdf).

pankkikorttien paikan ja niitä oli vuoden 2012 lopussa noin 6,8 miljoonaa kappaletta: online-debit-kortteja eli käytännössä Visa Electron -kortteja 2,8 miljoonaa kappaletta ja offline-debit-kortteja<sup>42</sup> 4 miljoonaa kappaletta.<sup>43</sup>



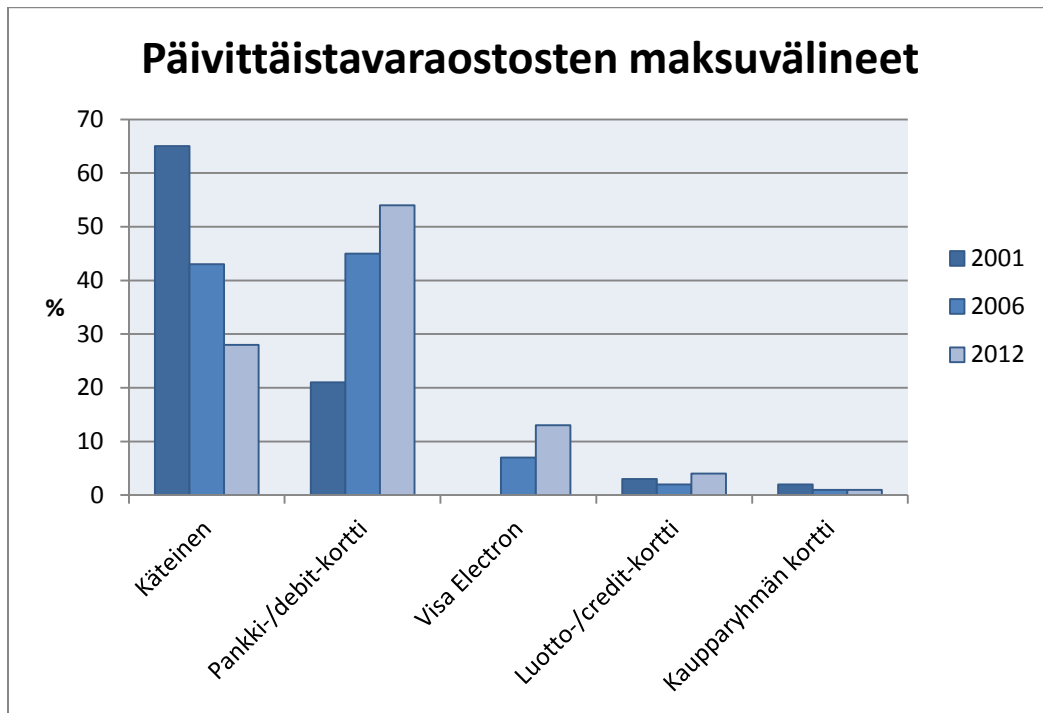
Kuva 2. Korttimaksujen arvo (mrd. euroa) 1998–2007.<sup>44</sup>

Samalla kun korttien määrä on kasvanut, on luonnollisesti myös niillä tehtyjen maksujen arvo kasvanut, kuten Kuvasta 2 ilmenee. Samalla kymmenen vuoden aikajaksolla korttimaksujen euromääräinen summa on lähes kolminkertaistunut. Huomattavaa kuitenkin on pankkikorttimaksujen kokonaisarvon kasvamisen jatkuminen huolimatta pankkikorttien määrän vakiintumisesta. Vuoden 2007 jälkeiset muutokset noudattelevat luonnollisesti korttikannan muutosta. Siten esimerkiksi pankkikorteilla tehtyjen maksujen arvo on romahtanut, mikä on korvautunut debit-korteilla tehdyillä maksuilla.

<sup>42</sup> Käytetään myös nimitystä debit-kortti.

<sup>43</sup> Finanssialan Keskusliitto, Finanssialan vuositilasto 2012.

<sup>44</sup> Finanssialan Keskusliitto, Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 1998–2007.



Kuva 3. Päivittäistavaraostosten yleisimmät maksutavat (%) 2001–2012.<sup>45</sup>

Korttien ja korttimaksujen yleistymisen näkyy myös Kuvasta 3, jossa on lajiteltu päivittäistavaraostosten yleisimmät maksutavat vuosina 2001, 2006 ja 2012. Taulukosta huomataan, että käteisen merkitys ostosten maksuvälineenä on vähentynyt merkittävästi, kun taas pankki-/debit-korttien ja Visa Electronin merkitys on kasvanut. Suomalaisilla onkin nykyään vähemmän käteistä mukanaan, mutta toisaalta kortteja on yhä useammalla ja niitä käytetään ahkerammin kuin ennen. Korttien runsas käyttö myös altistaa kortinhaltijan entistä useammin tilanteisiin, jossa kortin tunnusluku voidaan urkkia.

### 2.1.2 Maksukorttirikollisuus

Maksukorttien oikeudetonta käyttöä voidaan tarkastella sillä, miten niihin liittyvä rikollisuus on vaihdellut. Asiaa on helpointa tarkastella maksuvälinepetoksen kautta. Rikoslain 37:8:ssä on säädetty asiasta:

*”Joka, hankkiakseen itselleen tai toiselle oikeudetonta taloudellista hyötyä,*

*1) käyttää maksuvälinettä ilman sen laillisen haltijan lupaa, lupaan perustuvan oikeutensa ylittäen tai muuten ilman laillista oikeutta tai*

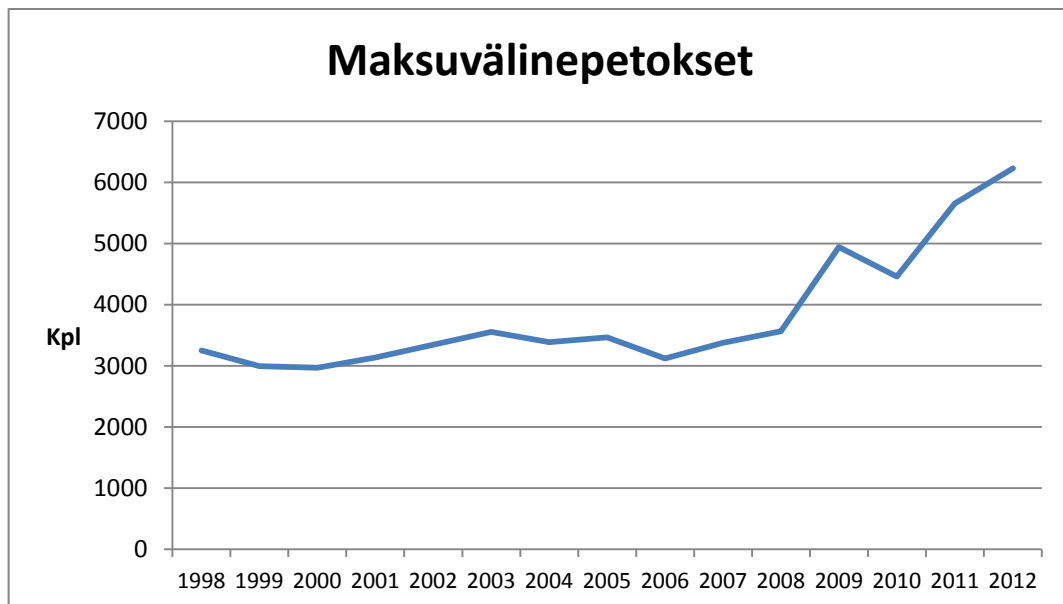
*2) luovuttaa maksuvälineen tai maksuvälinelomakkeen toiselle saattaakseen sen ilman laillista oikeutta käytettäväksi,*

<sup>45</sup> Finanssialan Keskusliitto, Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti, kevät 2012.  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2012.pdf).

*on tuomittava maksuvälinepetoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi.*

*Maksuvälinepetoksesta tuomitaan myös se, joka tilin katteen tai sovitun enimmäisluottorajan ylittäen väärinkäyttää 1 momentissa tarkoitettua maksuvälinettä ja siten aiheuttaa toiselle taloudellista vahinkoa, jollei hänellä maksuvälinettä käyttäessään ollut aikomus viipymättä korvata vahinko.”*

Saman luvun 9–11 §:ssä säädetään lisäksi teon törkeästä ja lievästä muodosta sekä maksuvälinepetoksen valmistelusta. Säännökset koskevat maksukorttien lisäksi myös muita maksuvälineitä, kuten sekkiä. Niiden osuus on kuitenkin niin pieni, että käytännössä tilastoista selviää maksukortteja koskevan rikollisuuden kehitys. Esimerkiksi sekeillä tehtiin vuonna 2012 yhteensä noin 0,3 miljoonaa maksutapahtumaa, kun maksukorteilla tehtiin 1,1 miljardia maksutapahtumaa.<sup>46</sup> Myös väärinkäytöissä sekkien osuus on pieni.<sup>47</sup>



Kuva 4. Poliisin tietoon tulleet maksuvälinepetokset<sup>48</sup> (kpl) 1998–2012, kappaletta vuodessa.<sup>49</sup>

Kuvasta 4 käy ilmi, että viimeisen 15 vuoden aikana maksuvälinepetosten määrä on lähes kaksinkertaistunut. Tilastousuihin – sekä hetkelliseen että pidempiaikaiseen – vaikuttaa niin rikollisten, poliisien kuin kansalaistenkin aktiivisuus. Rikosilmoituksia kirjataan sekä kansalaisten ilmoittamana että poliisin omassa tutkinnassa selvinneenä; riippuu kumpi taho asian ensin huomaa.

<sup>46</sup> Finanssialan Keskusliitto, Finanssialan vuositalasto 2012.

<sup>47</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö, <http://www.poliisi.fi/krp/suomi/maksukorttirikollisuus> (päivitetty 1/2013).

<sup>48</sup> Sisältäen maksuvälinepetokset, lievät maksuvälinepetokset, törkeät maksuvälinepetokset sekä maksuvälinepetoksen valmistelut.

<sup>49</sup> Tilastokeskus, rikokset ja niiden selvittäminen vuodesta 1980. <http://193.166.171.75/Database/StatFin/oik/polrik/polrik.fi.asp>.



Ilmoitusten määrä ei siis suoraan heijasta rikosten määrää, vaan kuvaa enemmänkin eri tahojen aktiivisuutta. Rikollisten aktiivisuus heijastuu välittömänä poliisien aktiivisuutena. Rikoksista kertovat poliisin lehdistötiedotteet puolestaan heijastuvat usein kansalaisten aktiivisuutena.<sup>50</sup>

Poliisille ilmoitettujen maksuvälinepetosten määrä Suomessa on kasvanut merkittävästi vuodesta 2008. Samaan aikaan Suomessa on siirrytty kansallisista pankkikorteista kansainvälisiin debit-kortteihin. Se on mahdollistanut varastettujen korttitietojen käyttäminen ulkomailla, mikä on lisännyt Suomen houkuttavuutta korttirikollisten näkökulmasta. Suomessa hankittua korttidataa on mahdollista käyttää esimerkiksi sellaisissa maissa, joissa rahaa voi nostaa magneettijuovalla. Matkailun lisääntyessä myös maksukortteja käytetään enemmän myös ulkomailla. Etenkin Kaakkois-Aasiaan suuntautuvan matkailun yleistymisen lisää suomalaisten riskiä joutua korttirikosten kohteiksi.<sup>51</sup>

Huomattavaa on, että vaikka vuosina 1998–2007 korttien määrä ja niillä tehtyjen maksujen arvo moninkertaistuivat, poliisille ilmoitettujen maksuvälinepetosten määrä samalla aikajaksolla säilyi käytännössä samana.

Europolin vuonna 2010 tekemän arvion mukaan maksukorttirikollisuus aiheuttaa Euroopan unionin alueella noin 1,5 miljardin euron tappiot vuosittain.<sup>52</sup> EU-maiden kansalaisten ja rahoituslaitosten kokonaistappioita on vaikea tietää tarkasti, koska merkittävä osa maksukorttirikollisuudesta on piilorikollisuutta. Esimerkiksi käteisautomaatteja hallinnoivien tahojen perustama järjestö EAST<sup>53</sup> ilmoittaa pelkästään käteisautomaatteihin kohdistuvan järjestäytyneen rikollisuuden aiheuttamiksi tappioiksi noin 425 miljoonaa euroa vuosittain.<sup>54</sup>

Suomessa tapahtuvan korttirikollisuuden osalta mainittakoon kuitenkin vielä, että kyse on melko harvinaisesta asiasta. Suomessa tehdään vuosittain noin 1,1 miljardia korttimaksutapahtumaa<sup>55</sup> ja poliisin tietoon tulee noin 6.000 maksuvälinepetosta. Jokaista poliisin tietoon tullutta maksuvälinepetosta kohtaan tehdään noin 180.000 maksutapahtumaa.

## 2.2 Korttivarkaudet käytännössä

Korttivarkaiden tavoitteena on saada tietoonsa kortin sisältämät tiedot ja mahdollisesti kortin tunnusluku. Ilmeisin tapa saada käyttöönsä kortin tiedot on viedä koko kortti, mutta mahdollista on viedä pelkät tiedot esimerkiksi kopioimalla kortin tai kaappaamalla ne verkossa.

<sup>50</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>51</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>52</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>53</sup> European ATM Security Team.

<sup>54</sup> Keskusrikospoliisi, Yrityksiin kohdistuvan rikollisuuden tilannekuva: Tietoturvallisuus ja maksuteknologia.

<sup>55</sup> Finanssialan Keskusliitto, Finanssialan vuositilasto 2012.

Kortin varastamista ei liene tässä yhteydessä tarvetta selostaa laajalti. Pankki- ja kuluttajariitalaukuntien ratkaisuksista voidaan huomata, että erityisesti ravintolat ja baarit yöaikaan, pimeät taksit, juna-asemat ja muut ruuhkaiset paikat sekä lomamatkat ovat sellaisia paikkoja ja tilanteita, joissa kortinhaltija altistuu korkeammalle riskille joutua varkauden uhriksi. Sen sijaan ryöstön<sup>56</sup> uhreja ei juuri lautakunnissa näy,<sup>57</sup> mutta se johtuu siitä, että kortinhaltija ei tällaisissa tilanteissa joudu korvausvastuuseen kortin oikeudettomasta käytöstä.<sup>58</sup>

Tiedot voidaan kopioida kortin magneettijuovasta kopiointi- eli skimmauslaitteella. Magneettijuovan suojaus kopiointia vastaan on olematon. Sen sijaan kortin sirulta ei tietoja ole tiettävästi pystytty kopioimaan.<sup>59</sup> Rikolliset asentavat skimmauslaitteita etenkin vilkkailla paikoilla oleviin käteisautomaatteihin tai miehittämättömien polttoainejakelupisteiden maksukorttiautomaatteihin. Tekijöillä on etukäteen suunniteltu ja valmistettu laite, joka sijoitetaan automaattiin alkuperäisen laitteen päälle. Skimmauslaitteen tarkoitus on kopioida pankkiautomaatissa käytettävän maksukortin magneettijuovan tiedot sekä näppäilty tunnusluku.<sup>60</sup>

Skimmauslaitteeseen tallentuneilla tiedoilla tekijät ovat pystyneet valmistamaan väärennettyjä korttikopioita, joilla on tehty käteisnostoja ulkomailla etenkin EU-alueen ulkopuolella. Tämä johtuu EU:n alueella käytössä olevasta turvallisesta sirutekniikasta ja sirukorttiyhteensopivista käteisautomaateista. Uudet automaatit ja kortit ovat teknisesti erittäin turvallisia, mutta EU:n ulkopuolella käytössä olevat pelkkää kortin magneettijuovaa lukevat käteisautomaatit mahdollistavat tällä hetkellä Euroopassa kopioitujen magneettijuovien käytön käteisnostoihin. Rikollisryhmät suorittavatkin suurimman osan Euroopassa kopioituilla korteilla tehdyistä käteisnostoista Atlantin toisella puolella, etenkin Yhdysvalloissa.<sup>61</sup>

Skimmaus on Suomessa aiemminkin ollut harvinaisempaa kuin muualla Euroopassa ja vuonna 2012 se väheni lähes nollaan. Syynä oli pankkiautomaattien turvallisuuden parantuminen.<sup>62</sup> Huomioitavaa on etenkin siirtyminen sirukortinlukijoihin, joissa magneettiraidan kopiointi ei onnistu.

Tietoteknisin menetelmin voidaan saada korttitietoja selville myös murtautumalla korttiyhtiön, maksujen vastaanottajan tai muun instanssin, joka säilyttää korttitietoja, palvelimelle ja varastamalla sieltä korttitietoja. Myös yksittäisen kortinhaltijan koneelta voi olla mahdollista saada kortin tiedot selville. Suurin osa vääriin käsiin joutuneesta maksukorttidatasta kaapataan tietoverkoista

<sup>56</sup> Omaisuutta viedään väkivallalla tai sen uhan avulla.

<sup>57</sup> Poikkeuksena PKL 36/12, jossa lautakunta katsoi, että kortinhaltijaa oli uhattu väkivallalla. Ks. 4.4.1 Kortin ja tunnusluvun luovuttaminen sen käyttöön oikeudettomalle.

<sup>58</sup> Ellei hän jätä reklamoimatta asiasta palveluntarjoajalle.

<sup>59</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>60</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>61</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>62</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

haittaohjelmilla tai suorilla tunkeutumisilla johonkin dataa sisältävään palvelimeen. Etenkin kassapalvelimet ja erilaiset nettipalvelujen käyttäjätilit ovat olleet viime vuosina rikollisten kohteena. Datakaappausten ehkäisemiseksi on otettu käyttöön uusi tietoturvastandardi<sup>63</sup>, joka tekee aiemmat rikosten tekotavat mahdottomiksi.<sup>64</sup>

Jos rikollisilla on käytössään ainoastaan maksukortin numero, he voivat käyttää sitä lähinnä ostosten tekemiseen internetissä. Kortin numeroa hyödyntävän järjestelmällisen rikollisuuden jäljet johtavat usein Länsi-Afrikkaan. Korttinumeroita kalastellaan haittaohjelmilla, ja haltuun saadut numerot myydään esimerkiksi korttirikollisten käyttämällä Usenet-keskustelupalstoilla tai Tor-verkossa. Huijarit ostavat varastettuja korttitietoja ja tilaavat niillä tavaraa etenkin yhdysvaltalaisista verkkokaupoista. Ostetut tavarat tilataan yleensä bulvaanin osoitteeseen, ja bulvaani lähettää tilatut tavarat edelleen toimeksiantajalle.<sup>65</sup> Tietoturvayhtiö Symantecin varovaisen arvion mukaan vuonna 2008 internetissä myytävän luottokorttidatan arvo oli noin 5,3 miljardia Yhdysvaltain dollaria.<sup>66</sup>

Jos fyysistä korttia halutaan käyttää, usein tarvitaan sen tunnusluku. Tunnusluku voi päätyä ulkopuolisen tietoon eri tavoin. Jos tunnusluku on kirjattu ylös, ulkopuolinen voi selvittää sen luonnollisesti löytämällä kyseisen lapun tai vastaavan. Mahdollista on myös se, että ulkopuolinen kuulee, kun kortinhaltija kertoo tunnusluvun jollekin. Yleinen tapa tunnusluvun päätymiselle ulkopuolisen tietoon on se, että tunnusluku urkitaan, kun kortinhaltija syöttää sen esimerkiksi maksupäätteeseen tai käteisautomaattiin. Käytännössä tällöin ulkopuolinen henkilö katsoo salaa, kun kortinhaltija näppäilee tunnuslukunsa eikä suojaa riittävästi tunnusluvun syöttämistä.

Urkinta on mahdollista toteuttaa myös teknisin apuvälinein, esimerkiksi käteisautomaattiin sijoitetulla kameralla tai näppäimistön päälle asennetulla toisella näppäimistöllä, joka tallentaa syötetyt koodit. Tällaiseen on mahdollista yhdistää kortin kopionti- eli skimmauslaite, joka kopioi kortin tiedot.<sup>67</sup>

Yksinkertaisempi tekninen menetelmä tunnusluvun selville saamiseksi on sijoittaa näppäimistön päälle jokin kalvo, johon jää jälki painetuista näppäimistä. Kalvo on kertakäyttöinen ja sitä voi käyttää lähinnä visuaalisen urkinnan apuna. Monimutkaisuuden ja ammattimaisuuden suhteen

<sup>63</sup> PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

<sup>64</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

<sup>65</sup> Keskusrikospoliisi, Yrityksiin kohdistuvan rikollisuuden tilannekuva: Tietoturvallisuus ja maksuteknologia. RTP 164/213/09.

[http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/files/Teematilannekuva\\_kev%C3%A4t2009/\\$file/Teematilannekuva\\_kev%C3%A4t2009.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/files/Teematilannekuva_kev%C3%A4t2009/$file/Teematilannekuva_kev%C3%A4t2009.pdf).

<sup>66</sup> Symantec Report on the Underground Economy July 07–June 08. Published November 2008.

[http://eval.symantec.com/mktginfo/enterprise/white\\_papers/b-whitepaper\\_underground\\_economy\\_report\\_11-2008-14525717.en-us.pdf](http://eval.symantec.com/mktginfo/enterprise/white_papers/b-whitepaper_underground_economy_report_11-2008-14525717.en-us.pdf).

<sup>67</sup> Esimerkiksi MTV3.fi: ”Pankkiautomaatteihin kiinnitetty kopiointilaitteita Helsingin keskustassa”, <http://www.mtv3.fi/uutiset/rikos.shtml/2013/06/1775242/pankkiautomaatteihin-kiinnitetty-kopiointilaitteita-helsingissa>.

vastakkaisessa suunnassa olisi taas tilanne, jossa maksupäätelaitteiden valmistajan tehtaalla laitteisiin asennettaisiin luvatta mikrosiru, joka keräisi laitteeseen syötetyn kortin tiedot ja tunnusluvun.

Korttimaksujen turvallisuutta on lisännyt sirukorttien käyttöönotto. Magneettijuovaa käytettäessä kortin käyttäjä tunnistautuu allekirjoittamalla tositteen, kun taas sirukortilla maksu hyväksytään lähtökohtaisesti tunnusluvulla. Allekirjoituksen väärentäminen on melko helppoa, jolloin kortin käyttöön tarvitaan lähinnä vain kortin varastaminen. Kortin käyttöä kuitenkin rajoittaa se, että usein maksunsaaja vaatii isommissa ostoksissa henkilöllisyyden tunnistamista. Vaikka varas saisikin vietyä kortinhaltijan lompakon, jossa on kuvallinen henkilöllisyystodistus, kortin käyttö ei onnistu, ellei kuva satu näyttämään varkaalta. Lisäksi kortilla ei pysty nostamaan rahaa automaatista, ellei ole samalla saanut urkittua kortin tunnuslukua.

Sirukorttia ei pysty lähtökohtaisesti käyttämään ilman tunnuslukua, joskin jotkin myyjät sallivat tunnusluvun ohittamisen ja hyväksyvät maksun allekirjoituksella.<sup>68</sup> Tunnusluvun vuoksi korttivarkaiden on saatava se jotenkin tietoonsa. Edellä on mainittu eri keinoja tähän. Koska kortin tunnuslukua käytetään usein ja monissa paikoissa, syntyy samalla korttivarkaille mahdollisuuksia tunnusluvun urkintaan. Mikäli tunnusluku on saatu urkittua ja korttikin onnistutaan varastamaan, kortin käyttö on sen jälkeen helppoa, kun varas voi nostaa rahaa suoraan automaatista.

Sirukorttien ja tunnusluvulla maksun hyväksymisen myötä ovat korttirikollisten toimintatavat muuttuneet. Korttirikollisuuden ”hyötysuhde” on parantunut muutoksen myötä. Ennen korttivarkaiden piti myydä kortilla ostettuja tavaroita pimeillä markkinoilla huonoon hintaan, kun nyt rahaa voi nostaa suoraan automaatista.<sup>69</sup> Toisaalta taas korttien kopioiminen on hankaloitunut, sillä ainakaan toistaiseksi sirukortteja ei ole onnistuttu kopioimaan.

Neljä yleisintä maksukorttien väärinkäyttötapaa ovat:

1. Maksukorttien numeroiden ja muiden tunnistetietojen kopioiminen haittaohjelmilla internetissä. Korteilla tilataan nettikaupoista helposti rahaksi muutettavaa tavaraa tai lentolippuja.
2. Maksukorttien magneettinauhoja kopioidaan eli skimmataan korttiautomaateilla. Skimmatuilla korteilla yritetään nostaa käteistä rahaa.
3. Kopioiduista korttitiedoista tehdään aidon näköisiä luottokorttiväärennöksiä, joilla ostetaan tavaraa kaupan tiskillä.

<sup>68</sup> Maksun vastaanottaja saattaa tosin tällöin joutua vastuuseen oikeudettomasta käytöstä.

<sup>69</sup> *Sillanpää*, s. 89.

4. Automaatilla asioivan henkilön PIN-koodi kurkitaan olan yli hänen sitä näppäillessään ja tämän jälkeen hänen maksukorttinsa varastetaan hämäystä käyttämällä. Varastetulla kortilla nostetaan käteistä automaatilta.<sup>70</sup>

Kortinhaltija ei lähtökohtaisesti vastaa kolmessa ensimmäisessä tapauksessa, minkä vuoksi niitä koskevia tapauksia ei näy lautakunnissa tai tuomioistuimissa. Sen sijaan neljäs väärinkäyttötapa on hyvin yleinen riidan aihe kortinhaltijoiden ja palveluntarjoajien välillä, sillä kortinhaltijat joutuvat usein vastaamaan ainakin osasta vahinkoa.

---

<sup>70</sup> Keskusrikospoliisi, Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

### 3 Sääntely

Tässä luvussa käydään läpi maksukorttien oikeudetonta käyttöä koskeva lainsäädäntö ennen maksupalvelulakia sekä sen säätämisen jälkeen. Näiden välissä tarkastellaan maksupalvelulain säätämiseen johtanut maksupalveludirektiivi. Direktiivin artikloja ei selitetä niiden esittelyn yhteydessä, sillä niiden sisältö selvitetään maksupalvelulakia koskevassa alaluvussa.

#### 3.1 Tilanne ennen maksupalvelulakia

Ennen maksupalvelulain voimaantuloa 1.5.2010 maksukortin oikeudetonta käyttöä säänneltiin kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä.<sup>71</sup> Pykälässä todettiin seuraavaa:

*”Tilinhaltija vastaa luottokortin tai muun tililuoton käyttöön oikeuttavan tunnisteen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:*

- 1) hän on luovuttanut tunnisteen toiselle;*
- 2) tunnisteen joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle johtuu tilinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää; taikka*
- 3) hän menetettyään tunnisteen hallinnan muulla kuin 2 kohdassa mainitulla tavalla on laiminlyönyt ilmoittaa tästä luotonantajalle viipymättä sen havaittuaan.*

*Tilinhaltija ei kuitenkaan vastaa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä 1 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa, jos:*

- 1) tunnistetta on käytetty sen jälkeen kun luotonantajalle on saapunut ilmoitus siitä, että tunniste on kadonnut tai on oikeudettomasti toisen hallussa; tai*
- 2) myyjä tai palveluksen suorittaja taikka se, joka näiden edustajana on ottanut vastaan tunnisteen, ei ole riittävän huolellisesti varmistunut haltijan oikeudesta käyttää tunnistetta.”*

Vastuullisena pykälän mukaan on tilinhaltija. Kuluttajansuojalaki koskee sen 1 luvun 1 §:n mukaisesti vain elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä asioita. Lain 7 luvun 20 §:n mukaan kuluttajalle 19 §:n mukaisia oikeuksia rajoittava ehto oli tehoton.<sup>72</sup>

KSL:n mukaan vastuu oli kaksipuolainen, ”kaikki tai ei mitään” -tyylinen. Huolellinen tai lievästi huolimaton tilinhaltija<sup>73</sup> ei vastannut aiheutuneesta vahingosta. Mikäli tilinhaltijan huolimattomuus

<sup>71</sup> KSL:n 7 luvusta oli säädetty lailla 23.5.1986/385. Jatkossa kuluttajansuojalain pykliin viitattaessa tarkoitetaan kyseisen lain mukaista tilannetta, lukuun ottamatta kuluttajansuojalain 7 luvun 40 §:ään viitattaessa.

<sup>72</sup> Yrityskorttien osalta luotonantajan oli mahdollista sopia vastuusta eri tavalla kuin KSL:ssa oli säädetty. Yrityskorttiehdoissa saattoikin siten olla ehto, jonka mukaan yritys vastasi kaikista kortilla tehdyistä ostoista.

oli lievää suurempi tai hän toimi tahallisesti, hän vastasi koko vahingosta. Tilinhaltija vapautui kuitenkin vastuusta, mikäli toisen momentin vastuuvapauslausekkeet soveltuivat.

Pykälän ensimmäisen momentin 1 kohdan mukaan tilinhaltija vastasi vahingosta, jos hän oli luovuttanut tunniste<sup>74</sup> toiselle tahallisesti. Jos tilinhaltija oli esimerkiksi luovuttanut luottokortin ja siihen liittyvän tunnusluvun toiselle henkilölle, hän vastasi kortin käytöstä, vaikka korttia olisikin käytetty tilinhaltijan tahdon vastaisesti.

Momentin 2 kohdan mukaan tilinhaltija vastasi lievää suuremmasta huolimattomuudestaan aiheutuneesta vahingosta. Vastuuta ei siis syntynyt, jos tilinhaltija toimi huolellisesti. Vastuuta ei syntynyt myöskään huolimattomasta toiminnasta, mikäli huolimattomuus oli vain lievää. Sitä vastoin lievää suuremmasta huolimattomuudesta syntyi vastuu koko aiheutuneesta vahingosta. Huolimattomuusarvioinnin kohteena oli se, miten tunniste oli joutunut sen käyttöön oikeudettomalle.

Laissa ei ollut määritelty tilinhaltijan velvollisuuksia tunnisteiden säilyttämisen suhteen. Tilinhaltijan velvollisuutena oli kuitenkin säilyttää korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua huolellisesti (tai enintään lievän huolimattomasti), jotta 2 kohdasta aiheutuva vastuu ei syntyisi. Kyse oli siis käytännössä siitä, miten kortinhaltija oli hukannut korttinsa tai miten se oli saatu häneltä varastettua. Myös kortin tunnusluvun päätyminen kolmannen tietoon saattoi johtua kortinhaltijan huolimattomasta toiminnasta.

Vaikka tunnisteiden joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle olisi johtunut tilinhaltijan huolellisesta toiminnasta huolimatta tai lievästä huolimattomuudesta, momentin 3 kohdan mukaan hänelle saattoi silti syntyä vastuu vahingosta. Kyseisen kohdan mukaan vastuu syntyi, jos hän ei tunnisteiden hallinnan menettämisen huomattuaan välittömästi ilmoittanut asiasta luotonantajalle. Momentin 3 kohta siis muodosti tilinhaltijalle velvollisuuden ilmoittaa kortin katoamisesta luotonantajalle. Mikäli tilinhaltija viivytteli aiheutta ilmoituksen tekemisessä, vastasi hän viivyttelystä aiheutuneesta vahingosta.

Momentin 2 ja 3 kohdasta on johdettu tilinhaltijan velvollisuus seurata kortin tallellaoloa. Koska tilinhaltijan velvollisuutena on ilmoittaa kortin katoamisesta ja koska hän on yleensä ainoa, joka voi havaita katoamisen ja tehdä ilmoituksen, ilmoitusvelvollisuus menettäisi merkityksensä, jos tilinhaltijan ei tarvitsisi seurata korttinsa tallellaoloa. Korkein oikeus on vahvistanut tämän velvollisuuden ennakkopäätöksessään KKO:2006:81:

---

<sup>73</sup> KSL:ssa vastuullisena on tilinhaltija, kun taas maksupalvelulaissa se on maksupalvelun käyttäjä. Molemmissa tapauksissa vastuullinen on se henkilö, joka on tehnyt sopimuksen palveluntarjoajan kanssa kortin käytöstä.

<sup>74</sup> Luottokortin tai vastaavan maksuvälineen.

*”Korkein oikeus katsoo, että kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 1 momentin 2 ja 3 kohdan voidaan päätellä asettavan kortinhaltijalle velvollisuuden myös seurata kortin tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla ja että tämän velvollisuuden rikkominen voi osoittaa sellaista huolimattomuutta, jota momentin 2 kohdassa tarkoitetaan.”*

Pykälä koskee vain luottokortteja, mutta sitä on sovellettu myös muihin maksukortteihin. Kuluttajansuojalain 7 luvun 3 §:ään lisättiin uusi 2 momentti, joka tuli voimaan 1.4.2005.<sup>75</sup> Momentissa todettiin seuraavaa:

*”Tililuoton käyttöön oikeuttavaan tunnisteeseen rinnastetaan 19 §:n säännöksiä sovellettaessa tunniste, joka oikeuttaa tilin taikka muun rahoituspalvelun tai rahoitusvälineen käyttöön. Luotonantajaa koskevia säännöksiä sovelletaan tällöin elinkeinonharjoittajaan, joka on tehnyt kuluttajan kanssa tunnistetta koskevan sopimuksen.”*

Momentin mukaan siis kuluttajansuojalain 7:19:ää sovellettiin myös muihin maksukortteihin. Lainmuutosta koskevassa hallituksen esityksessä kuitenkin todetaan, että oikeuskäytännössä momentin säännöksiä oli sovellettu jo aikaisemminkin pankkikortteihin.<sup>76</sup> Pykälän perusteella oli myös mahdollista tulkita muiden maksukorttien ehtojen kohtuullisuutta.<sup>77</sup> Lainmuutos oli siten vakiintuneen oikeuskäytännön kirjaaminen lain tasolle.

### 3.2 Maksupalvelulain säätämiseen johtanut EU-sääntely

Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto antoivat 13.11.2007 direktiivin 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta eli maksupalveludirektiivin. EU-jäsenvaltioiden tuli saattaa kansallinen lainsäädäntönsä vastaamaan direktiiviä 1.11.2009 mennessä.<sup>78</sup>

Maksupalveludirektiivin päämääränä oli luoda oikeudellinen perusta EU:n laajuisen maksualueen luomiselle.<sup>79</sup> Maksupalveludirektiivi mahdollisti SEPA<sup>80</sup>-alueen muodostamisen,<sup>81</sup> jonka tavoitteena

<sup>75</sup> Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 29/2005.

<sup>76</sup> HE 122/2004, s. 29.

<sup>77</sup> *Wilhelmsson*, s. 280.

<sup>78</sup> Direktiivin 94 artikla. Suomi myöhästyi annetusta määräajasta, kun maksupalvelulaki säädettiin 1.5.2010.

<sup>79</sup> European Commission, Directive on Payment Services (PSD).

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/framework/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_en.htm).

<sup>80</sup> Single Euro Payments Area.

<sup>81</sup> European Commission, Directive on Payment Services (PSD).



on, että elektroniset maksut, korttimaksut mukaan lukien, olisivat yhtä helppoja koko alueella kuin valtioiden sisällä.<sup>82</sup> Samalla maksupalveludirektiivillä vahvistettiin kuluttajien asemaa.<sup>83</sup>

Osana maksupalveludirektiiviä säädettiin maksupalveluntarjoajan ja maksupalvelun käyttäjän välisestä vastuunjaosta, kun maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti. Direktiivin 56 artiklassa on säädetty maksupalvelunkäyttäjän velvollisuuksista koskien maksuvälineitä:

***”Maksuvälineitä koskevat maksupalvelunkäyttäjän velvollisuudet***

***1. Maksuvälineen käyttöön oikeutetun maksupalvelunkäyttäjällä on velvollisuus***

*a) käyttää maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevia ehtoja noudattaen; ja*

*b) saatuaan tietää maksuvälineen katoamisesta, varkaudesta tai joutumisesta väärin käsiin taikka sen oikeudettomasta käytöstä ilmoittaa siitä maksupalveluntarjoajalle tai tämän ilmoittamalle taholle asiasta ilman aiheetonta viivytystä.*

***2. Maksupalvelunkäyttäjän on 1 kohdan a alakohdan soveltamistarkoituksessa heti maksuvälineen saatuaan erityisesti toteutettava kaikki kohtuulliset toimet huolehtiakseen maksuvälineeseen liittyvien henkilökohtaisten turvatekijöiden säilymisestä.”***

Direktiivin 57 artiklan 1 kohdan c alakohdassa todetaan, että maksupalveluntarjoajan vastuulla on varmistaa, että maksupalvelunkäyttäjällä on aina käytettävissään asianmukaiset keinot tehdä edellä 56 artiklan 1 kohdan b alakohdassa mainittu ilmoitus. Direktiivin 57 artiklan 2 kohdan mukaan maksupalveluntarjoajan on kannettava riski, joka aiheutuu maksuvälineen tai maksuvälineeseen liitettyjen henkilökohtaisten turvatekijöiden lähettämisestä maksajalle.

Direktiivin 58 artiklassa veloitetaan maksupalvelun käyttäjän reklamoidaan kortin oikeudettomasta käytöstä ilman aiheetonta viivytystä maksupalveluntarjoajalle:

***”Ilmoitus oikeudettomasta tai virheellisesti toteutetuista maksutapahtumista***

*Maksupalvelunkäyttäjällä on oikeus saada maksupalveluntarjoajalta hyvitys vain siinä tapauksessa, että hän ilmoittaa maksupalveluntarjoajalleen oikeudettomasta tai virheellisesti toteutetusta, muun muassa 75 artiklassa tarkoitettuun vaatimukseen*

<sup>82</sup> European Commission, Single Euro Payments Area (SEPA).

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/sepa/index_en.htm).

<sup>83</sup> Euroopan Keskuspankin lehdistötiedote maksupalveludirektiivistä 24.4.2007.

<http://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>.

*oikeuttavasta maksutapahtumasta ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan. Ilmoitus on kuitenkin tehtävä viimeistään 13 kuukauden kuluessa tilin veloituspäivästä, paitsi sellaisessa tapauksessa, jossa maksupalveluntarjoaja ei ole antanut tai asettanut saataville maksutapahtumaa koskevia tietoja III osaston mukaisesti.”*

Maksuvälineen oikeudetonta käyttöä koskevien riitojen todistustaakasta on säädetty direktiivin 59 artiklassa:

***”Maksutapahtumien todentamista ja toteuttamista koskevat todisteet***

*1. Jäsenvaltioiden on vaadittava, että maksupalvelunkäyttäjän kiistäessä hyväksyneensä toteutetun maksutapahtuman tai väittäessä, että maksutapahtuma on virheellisesti toteutettu, hänen maksupalveluntarjoajansa on näytettävä, että maksutapahtuma oli todennettu, oikein kirjattu ja merkitty tileille eikä siihen ollut vaikuttanut tekninen vika tai muu häiriö.*

*2. Jos maksupalvelunkäyttäjä kiistää hyväksyneensä toteutetun maksutapahtuman, se että maksupalveluntarjoaja on kirjannut maksuvälineen käytön, ei välttämättä sinänsä riitä osoittamaan, että maksaja olisi hyväksynyt maksutapahtuman tai että maksaja olisi toiminut petollisesti tai laiminlyönyt tarkoituksellisesti tai törkeän huolimattomasti yhtä tai useampaa 56 artiklassa tarkoitettua velvollisuuttaan.”*

Direktiivin 60 artiklassa säädetään maksupalveluntarjoajan vastuusta oikeudettomista maksutapahtumista:

***”Maksupalveluntarjoajan vastuu oikeudettomista maksutapahtumista***

*1. Jäsenvaltioiden on 58 artiklan soveltamista rajoittamatta varmistettava, että jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti, maksajan maksupalveluntarjoaja palauttaa maksajalle kyseisen maksutapahtuman summan välittömästi ja tarvittaessa palauttaa veloitettun maksutilin sellaiseen tilaan, jossa se olisi ollut ilman oikeudettoman maksutapahtuman toteuttamista.*

*2. Muu rahallinen korvaus voi määräytyä maksajan ja hänen maksupalveluntarjoajansa väliseen sopimukseen sovellettavan lain mukaisesti.”*

Edelleen 61 artiklassa säädetään maksajan vastuusta oikeudettomista maksutapahtumista:

***”Maksajan vastuu oikeudettomista maksutapahtumista***

1. Poiketen siitä, mitä 60 artiklassa säädetään, maksaja on enintään 150 euroon saakka vastuussa oikeudettomiin maksutapahtumiin liittyvistä menetyksistä, jotka aiheutuvat kadonneen tai varastetun maksuvälineen käytöstä tai, jos maksaja on jättänyt huolehtimatta henkilökohtaisten turvatekijöiden säilymisestä, maksuvälineen väärinkäytöstä.

2. Maksajan on vastattava kaikista menetyksistä, jotka johtuvat sellaisista oikeudettomista maksutapahtumista, jotka hän on aiheuttanut toimimalla petollisesti tai laiminlyömällä tarkoituksellisesti tai törkeän huolimattomasti yhtä tai useampaa 56 artiklassa tarkoitettua velvollisuuttaan. Tällaisissa tapauksissa ei sovelleta tämän artiklan 1 kohdassa mainittua enimmäissummaa.

3. Jäsenvaltiot voivat tapauksissa, joissa maksaja ei ole toiminut petollisesti tai laiminlyönyt tarkoituksellisesti 56 artiklan mukaisia velvollisuuksiaan, vähentää maksajan artiklan 1 ja 2 kohdan mukaista vastuuta, ottaen huomioon erityisesti maksuvälineeseen liitetyt henkilökohtaiset turvatekijät ja olosuhteet, joissa maksuväline katosi, varastettiin tai tuli väärinkäytetyksi.

4. Maksaja ei ole vastuussa taloudellisista seurauksista, joita kadonneen, varastetun tai väärinkäytetyn maksuvälineen käytöstä aiheutuu sen jälkeen, kun hän on tehnyt 56 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitetun ilmoituksen, ellei hän ole toiminut petollisesti.

5. Jos maksupalveluntarjoaja ei anna käytettäväksi asianmukaisia keinoja tehdä milloin tahansa ilmoitusta kadonneesta, varastetusta tai väärinkäytetystä maksuvälineestä, kuten 57 artiklan 1 kohdan c alakohdassa edellytetään, maksaja ei ole vastuussa taloudellisista seurauksista, jotka aiheutuvat kyseisen maksuvälineen käytöstä, ellei hän ole toiminut petollisesti.”

### 3.3 Maksukortin oikeudeton käyttö maksupalvelulain mukaan

Maksupalveludirektiivin säännösten toimeen panemiseksi säädettiin maksupalvelulaki<sup>84</sup>, joka tuli voimaan 1.5.2010. Tässä alaluvussa esitellään maksupalvelulain säännökset, jotka koskevat maksukortin oikeudetonta käyttöä.

#### 3.3.1 Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä

Kuluttajansuojalain 7:19 kumottiin ja maksupalvelun käyttäjän ja palveluntarjoajan välisestä vastuunjaosta säädettiin uuden maksupalvelulain 62 §:ssä:

<sup>84</sup> Laki 30.4.2010/290.

***”Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä***

*Maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:*

- 1) hän tai muu maksuvälineen haltija on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle;*
- 2) maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän tai muu maksuvälineen haltija on huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa; taikka*
- 3) hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.*

*Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa. Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos maksupalvelun käyttäjä tai muu maksuvälineen haltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.*

*Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:*

- 1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;*
- 2) jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus; tai*
- 3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.*

*Sen estämättä, mitä 3 momentissa säädetään, maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.”*

Maksupalvelulaissa puhutaan ”maksupalvelun käyttäjästä”, joka lain 8 §:n 1 kohdan mukaan tarkoitetaan ”sitä, joka palveluntarjoajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua maksajana tai maksunsaajana”. Laissa ei ole säännelty sitä, tarkoitetaanko tällä myös

rinnakkaiskortin haltijaa.<sup>85</sup> Lain 62 §:ssä todetaan, että vastuullinen on se, joka on tehnyt sopimuksen palveluntarjoajan kanssa.

Lain 7 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjä ja palveluntarjoaja voivat sopia toisin kuin 62 §:ssä on säädetty, jos maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja.<sup>86</sup> Maksupalvelulaissa ei ole määritelty kuluttajaa, joten määritelmää joudutaan hakemaan kuluttajansuojalaista. KSL 1:4:n mukaan kuluttajana pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Elinkeinotoiminnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä sellaista liike- tai ammattitoimintaa, johon liittyy kirjapitovelvollisuus, sekä ammattimaista maatilatalouden harjoittamista. Jos kortti on hankittu sekä yksityiseen käyttöön että liiketoimintaa varten, pidetään kortinhaltijaa kuluttajana, jos kortti on hankittu pääasiassa muuhun kuin harjoitettavaa liiketoimintaa varten.<sup>87</sup>

Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohta on säilynyt samana kuin KSL 7:19:ssä. Jos kortinhaltija luovuttaa maksukortin sen käyttöön oikeudettomalle, korttisopimuksen tehnyt vastaa aiheutuneesta vahingosta.

Momentin 2 kohta on pääsääntöisesti säilynyt aikaisempaa vastaavana. Merkittävimpana erona on se, että maksupalvelulaissa vastuu on myös lievän huolimattomuuden osalta. Tältä osin säännös merkitsee siten kuluttajien vastuun vähäistä ankaroitumista.<sup>88</sup> Momentin 2 kohdassa on viitattu huolellisuuden osalta lain 53 §:n 1 momenttiin, jossa todetaan maksuvälineen haltijan velvollisuudet:

***”Maksuvälineestä huolehtiminen***

*Maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne.”*

Mikäli maksuvälineen haltija on siis huolimattomuudestaan laiminlyönyt momentin mukaiset velvollisuutensa, vastaa maksupalvelusopimuksen tehnyt aiheutuneesta vahingosta.

Momentin 3 kohdassa asetetaan vastuu kortinhaltijalle katoamisilmoituksen laiminlyönnistä. Vastaava säännös oli KSL 7:19:ssä. Katomaisilmoituksen tekemisestä on säädetty maksupalvelulain 54 §:ssä:

<sup>85</sup> HE 169/2009, s. 35.

<sup>86</sup> Yrityskorteissa saatetaan esimerkiksi sopia, että yritys vastaa kaikista maksuista sulkuilmoituksen vastaanottamiseen saakka.

<sup>87</sup> Ämmälä, s. 14.

<sup>88</sup> HE 169/2009, s. 74.

***”Katoamisilmoitus***

*Maksuvälineen haltijan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.*

*Maksuvälineen haltijalla on oikeus pyynnöstä saada palveluntarjoajaltaan todistus siitä, että hän on tehnyt 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen. Todistusta on pyydetty 18 kuukauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä.”*

Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentti vastasi siis melko tarkasti aikaisempaa lainsäädäntöä. Pykälän toinen momentti sen sijaan on muuttanut tilannetta merkittävästi. Momentin mukaan maksupalvelun käyttäjän vastuu rajoittuu 150 euroon, mikäli hän tai muu maksuvälineen haltija ei ole toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Ensimmäisen momentin 1 kohdan mukaisessa toiminnassa ei luonnollisesti ole mahdollista toimia kuin tahallisesti, joten siltä osin rajoitus ei sovellu. Lievän huolimattomuuden ja ”tavallisen” huolimattomuuden välisellä erolla ei ole enää merkitystä. Törkeällä huolimattomuudella tai tahallisella toiminnalla aiheutettu vahinko jää kokonaan maksupalvelun käyttäjän vahingoksi.

Maksupalvelulaissa on toisin sanoen kolmiportainen vastuuasteikko.

1. Huolellisesti toiminut maksupalvelun käyttäjä (tai muu kortinhaltija) ei vastaa aiheutuneesta vahingosta.
2. Huolimattomalla toiminnalla aiheutuneesta vahingosta syntyy vastuu enintään 150 euroon saakka, mikäli huolimattomuus ei ole törkeää.
3. Törkeästi huolimaton tai tahallinen toiminta aiheuttaa vastuun koko vahingosta.

150 euron ”omavastuu” on merkittävin ero uuden ja vanhan lain välillä. KSL:ssa oli kaksiportainen, ”kaikki tai ei mitään” -tyylinen, vastuunjako. Mikäli tilinhaltija oli ollut huolellinen tai lievän huolimaton, hänellä ei ollut vastuuta aiheutuneesta vahingosta. Lievää suuremmalla huolimattomuudella tai tahallisella toiminnalla aiheutettu vahinko jäi tilinhaltijan vahingoksi kokonaan. Lievän ja tavallisen huolimattomuuden välinen raja oli siis äärimmäisen ankara.

Maksupalvelulain tilanteessa käytännössä isojen vahinkojen osalta samankaltainen raja kulkee tavallisen ja törkeän huolimattomuuden välissä, jossa maksupalvelun käyttäjän vastuu on joko 150 euroa tai koko vahinko. Nykytilanteessa maksupalvelun käyttäjä vastaa siis vastaa koko vahingosta vain ollessaan törkeän huolimaton tai tahallinen, kun aikaisemmin siihen riitti lievää suurempi huolimattomuus. Tältä osin aikaisempi laki oli huomattavasti ankarampi.

Toisaalta nykytilanteessa lieväkin huolimattomuus aiheuttaa vastuun vahingosta, mutta vain 150 euroon asti. Tämä on merkinnyt kuluttajien vastuun vähäistä ankaroitumista. Kokonaisuutena arvioiden laki on kuitenkin muuttunut kuluttajan vastuun kannalta lievemmäksi.

Kuten KSL 7:19:ssa, maksupalvelulainin mukaan kuluttaja voi välttyä 62.1 §:n mukaisesta vastuusta eräissä tilanteissa. Pykälän 3 momentissa on kolme kohtaa, joiden yhdenkin täytyessä maksupalvelun käyttäjälle ei synny vastuuta kortin oikeudettomasta käytöstä. Momentin 1 kohdan mukaan vastuuta ei ole, jos korttia on käytetty katoamisilmoituksen jälkeen. Kohta vastaa asiallisesti kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 1 kohtaa.<sup>89</sup> Palveluntarjoajan on suljettava kortti katoamisilmoituksen saatuaan maksupalvelulain 56 §:n mukaan:

***”Palveluntarjoajan velvollisuus sulkea maksuväline***

*Palveluntarjoajan on estettävä maksuvälineen käyttö, kun maksuvälineen haltija on ilmoittanut maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”*

Momentin 2 kohdassa on kuluttajan asemaa parannettu, sillä vastaavaa säännöstä ei sisältynyt KSL 7:19:ään.<sup>90</sup> Kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä ei vastaa vahingosta, jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus. Palveluntarjoajan vastuulla on 55 §:n mukaan huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on todellinen mahdollisuus täyttää katoamisilmoitusvelvollisuutensa:

***”Keinot ilmoittaa maksuvälineen katoamisesta***

*Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”*

Momentin 3 kohdassa maksupalvelun käyttäjä välttää vastuun, jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä. Vastaavanlainen säännös oli kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 2 kohdassa.<sup>91</sup>

Maksupalvelulain 62 §:n 4 momentin mukaan 3 momentista huolimatta maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on

---

<sup>89</sup> HE 169/2009 s. 75.

<sup>90</sup> HE 169/2009 s. 76.

<sup>91</sup> Säännökselle ei ole vastinetta direktiivissä, mutta direktiivin 61 artiklan 3 kohta mahdollistaa sen ottamisen lakiin. HE 169/2009 s. 76.

tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti. Maksupalvelun käyttäjä vastaa siten vahingosta, jos hän on esimerkiksi antanut kortin kaverilleen ja sen jälkeen ilmoittanut vilpillisesti kortin kadonneeksi. Säännöksellä ei ollut vastinetta KSL 7:19:ssä.<sup>92</sup>

### 3.3.2 Ylivoimainen este

Maksupalvelun käyttäjä voi vapautua 62 §:n mukaisesta vastuustaan, jos hänellä on ollut 75 §:n 1 momentin mukainen ylivoimainen este:

*”Edellä tässä luvussa säädettyä vastuuta ei synny, jos se, jota vaaditaan vastuuseen, voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää.”*

Esitöiden mukaan tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa maksuväline on joutunut kateisiin eikä maksuvälineen haltija ole kyennyt tekemään katoamisilmoitusta yleisen puhelinliikenteen keskeytymisen vuoksi.<sup>93</sup>

Myös palveluntarjoaja voi välttää vastuunsa 75 §:n 2 momentin mukaan:

*”Palveluntarjoaja ei ole tässä luvussa säädetyn mukaisesti vastuussa myöskään, jos tässä laissa säädettyjen tai sopimukseen perustuvien veloitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä palveluntarjoajan velvollisuuksia.”*

Tällainen velvollisuus saattaa seurata esimerkiksi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä ja selvittämistä koskevasta lainsäädännöstä.<sup>94</sup>

### 3.3.3 Palveluntarjoajan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta

Kortin oikeudettomasta käytöstä vastaa lähtökohtaisesti palveluntarjoaja maksupalvelulain 63 §:n mukaisesti:

#### ***”Palveluntarjoajan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta***

*”Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti eikä 62 §:stä muuta johdu, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.”*

<sup>92</sup> Vastaavaa säännöstä ei ole kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä, mutta sen ottaminen lakiin on tarpeen direktiivin 61 artiklan 2–5 kohdan säännösten täytäntöön panemiseksi. HE 169/2009 s. 76–77.

<sup>93</sup> HE 169/2009 s. 77.

<sup>94</sup> HE 169/2009 s. 85.



Jos maksupalvelun käyttäjä ei vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä 62 §:n tai 75.1 §:n mukaisesti,<sup>95</sup> palveluntarjoajan on siis palautettava varat välittömästi. Palautusta ei kuitenkaan tarvitse tehdä välittömästi maksupalvelun käyttäjän sitä vaatiessa, vaan vasta kun on selvinnyt, että palveluntarjoaja vastaa vahingosta. Palautusvelvollisuus koskee vain sitä osaa, josta palveluntarjoaja vastaa. Esimerkiksi maksupalvelun käyttäjän aiheutettua vahingon törkeää lievemmillä huolimattomuudella, palveluntarjoajan palautusvastuu koskee 150 euron ylittävää osaa vahingosta.<sup>96</sup>

### 3.3.4 Todistustaakka

Maksupalvelulakiin on otettu kuluttajansuojalaista poiketen todistustaakkaa koskeva säännös. Asiasta on säädetty maksupalvelulain 72 §:ssä seuraavasti:

#### ***”Todistustaakka***

*Jos maksupalvelun käyttäjä kiistää antaneensa suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, hänen palveluntarjoajansa on osoitettava, että suostumus on annettu sovitulla tavalla. Jos maksupalvelun käyttäjä väittää, että maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti, palveluntarjoajan on osoitettava, että maksutapahtuma on kirjattu ja merkitty tileille oikein ja ettei maksutapahtuman käsittelyyn ole vaikuttanut tekninen vika tai muu häiriö.*

*Se seikka, että palveluntarjoaja voi näyttää, että suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen on annettu maksuvälineellä, ei välttämättä yksin riitä osoittamaan, että maksuvälineen haltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, toiminut petollisesti taikka laiminlyönyt tahallisesti tai törkeän huolimattomasti 53 ja 54 §:ssä säädettyjä velvollisuuksiaan.”*

Pykälän 1 momentin todistustaakkasäännökset vastaavat yleisiä todistustaakan jakautumista koskevia periaatteita. Pykälän 2 momentissa säädetään näytön riittävydestä tilanteessa, jossa suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen on annettu maksuvälineellä. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, kun maksu on hyväksytty näppäilemällä kortin PIN-koodi. Tässä tilanteessa palveluntarjoajan kannalta ei välttämättä riitä, että tunnuslukua on käytetty maksun yhteydessä. Palveluntarjoajan on tarvittaessa kyettävä esittämään muutakin näyttöä siitä, että maksuvälineen haltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen. Esitöissä mainitaan tästä esimerkkinä tilanne, jossa maksuvälineen haltija on saattanut todennäköiseksi, että hän on ollut

<sup>95</sup> Eikä 75.2 § sovellu.

<sup>96</sup> HE 169/2009 s. 77.

toisella paikkakunnalla ja hänellä on ollut maksuväline siellä hallussaan silloin, kun suostumus riidanalaiseen maksutapahtumaan on annettu.<sup>97</sup>

### 3.3.5 Kuluttajansuojalain 7 luvun 40 §

Maksupalvelulain säätämisen yhteydessä kuluttajansuojalain 7:19:ää ei kumottu, vaan ainoastaan muutettiin vastaamaan maksupalvelulain 62 §:ää. Kuluttajansuojalain 7 luvun uudistuksen yhteydessä pykälä siirrettiin 7 luvun 40 §:ksi<sup>98</sup>.

*”Kuluttajan vastuu luottokortin tai muun jatkuvan luoton käyttöön oikeuttavan tunnisteen oikeudettomasta käytöstä*

*Kuluttaja, joka on tehnyt jatkuvaa luottoa koskevan sopimuksen luotonantajan kanssa, vastaa luottokortin tai luoton käyttöön oikeuttavan muun tunnisteen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:*

- 1) hän tai muu tunnisteen haltija on luovuttanut tunnisteen sen käyttöön oikeudettomalle;*
- 2) tunnisteen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu hänen tai muun tunnisteen haltijan huolimattomuudesta; taikka*
- 3) hän tai muu tunnisteen haltija on laiminlyönyt ilmoittaa luotonantajalle tunnisteen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.*

*Kuluttaja vastaa 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä enintään 150 euroon saakka. Tätä rajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.*

*Kuluttaja ei kuitenkaan vastaa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä:*

- 1) siltä osin kuin tunnistetta on käytetty sen jälkeen, kun luotonantajalle on ilmoitettu tunnisteen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;*
- 2) jos luotonantaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että tunnisteen haltijalla on mahdollisuus täyttää 1 momentin 3 kohdan mukainen ilmoitusvelvollisuutensa; tai*

<sup>97</sup> HE 169/2009 s. 83.

<sup>98</sup> Laki 27.8.2010/746.

*3) jos myyjä tai palveluksen suorittaja taikka se, joka näiden edustajana on ottanut vastaan tunnisteen, ei ole asianmukaisesti varmistunut haltijan oikeudesta käyttää tunnistetta.*

*Kuluttaja on 3 momentin estämättä vastuussa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.”*

KSL 7:4:n mukaan 40 §:ää ei sovelleta maksupalvelulain soveltamisalaan kuuluviin luottosopimuksiin. Maksupalvelulain 2 §:n 3 kohdassa todetaan, ettei lakia sovelleta sellaisiin välineisiin perustuvaan palveluun, joita voidaan käyttää tavaran, palvelun tai muun hyödykkeen hankkimiseksi ainoastaan välineen liikkeeseenlaskijan käyttämissä tiloissa taikka liikkeeseenlaskijan kanssa solmitun sopimuksen nojalla joko hyödykkeen tarjoajien rajatussa verkossa tai määrättyjen hyödykkeiden hankkimiseksi. Tällaisessa tilanteessa voidaan siis soveltaa kuluttajansuojalain pykälää. Esimerkkinä voidaan mainita myymäläketjun liikkeeseen laskema luottokortti, jota voidaan käyttää maksuvälineenä vain kyseisen myymäläketjun myymälöissä.<sup>99</sup>

---

<sup>99</sup> HE 169/2009 s. 93.

## 4 Vastuun jakautuminen

Tässä luvussa tarkastellaan miten käytännössä vastuu jakautuu palveluntarjoajan ja kuluttajan välillä maksukortin oikeudettomassa käytössä. Luvussa vastataan siten alussa<sup>100</sup> esitettyyn tutkimuskysymykseen.

### 4.1 Vastuullinen henkilö

Tässä alaluvussa käydään läpi kuka on palveluntarjoajan vastapuolena, kun selvitetään kenen vastuulla toteutettu maksutapahtuma on.

Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin mukaan maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos jokin momentin 1–3 kohdista soveltuu.<sup>101</sup> Lain 63 §:n mukaan vastuu on muussa tapauksessa palveluntarjoajan:

*”Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti eikä 62 §:stä muuta johdu, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.”*

Vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä on siis joko kortin myöntänyt palveluntarjoaja tai se maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa. Kirjallisen ilmaisun selkiyttämiseksi tässä neljännessä sekä viidennessä luvussa käytetään maksupalvelun käyttäjästä nimitystä **kortinhaltija**. Käytännössä kortinhaltija<sup>102</sup> on useimmiten se henkilö, joka on itse tehnyt puite- eli korttisopimuksen saadakseen oikeuden käyttää maksukorttia.

On mahdollista, että kortinhaltija ei ole vastuussa kortin käytöstä. Tällainen tilanne on esimerkiksi, jos kortinhaltija on alaikäinen rinnakkaiskortin haltija. Vastuullinen henkilö voi silloin olla pääkortin haltija, joka on tehnyt korttisopimuksen itsensä sekä alaikäisen huollettavansa puolesta.<sup>103</sup>

<sup>100</sup> 1.2 Tutkimuskysymys.

<sup>101</sup> Tästä pääsäännöstä on poikkeuksia, joita käsitellään myöhemmin.

<sup>102</sup> Maksupalvelulaissa käytetään nimitystä maksuvälineen haltija. Ks. 1.7 1.7Käsitteitä.

<sup>103</sup> Esimerkiksi Danske Bankin yleisten korttiehtojen henkilöasiakkaille (otettu käyttöön 15.11.2012) 3 kohdan mukaan: *”Mikäli pankki myöntää kortin alaikäiselle, kortti myönnetään alaikäisen kortinhaltijan nimellä. Alaikäinen tarvitsee kortin hakemiseen edunvalvojensa suostumuksen ja edunvalvojat sekä alaikäinen kortinhaltija yhdessä allekirjoittavat korttisopimuksen. Edunvalvojat vastaavat alle 18 -vuotiaalle myönnetyn kortin ja salaisen tunnusluvun huolellisesta säilyttämisestä sekä kortinhaltijan opastuksesta ja perehdyttämisestä kortin ehtojen mukaiseen käyttöön. Jos kyseessä on 15 -vuotta täyttäneen alaikäisen omassa määräysvallassa olevaan pankkitiliin liitettävä kortti, voi alaikäinen hakea ja allekirjoittaa korttisopimuksen ilman edunvalvojen suostumusta.”*

<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Tilit,%20kortit,%20maksaminen/Korttiehdot/Yleiset%20korttiehdot%20henkiloasiakkaille.pdf>. Muun muassa Nordealla ja Osuuspankillä on samankaltaiset ehdot.

Tällaisessa tilanteessa kortinhaltijan sijaan vastuussa on tämän luvun mukaisissa tilanteissa korttisopimuksen tehnyt henkilö.

## 4.2 Vastuun alkaminen

Tässä alaluvussa selvitetään mistä alkaa kuluttajan vastuu maksukortilla tehdyistä suorituksista.

Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentissa todetaan, että maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne. Tämä perustuu maksupalveludirektiivin 57 artiklan 2 kohtaan, jossa todetaan:

*”Maksupalveluntarjoajan on kannettava riski, joka aiheutuu maksuvälineen tai maksuvälineeseen liitettyjen henkilökohtaisten turvatekijöiden lähettämisestä maksajalle”.*

Kuluttajan vastuu alkaa siis vasta, kun hän on tosiasiallisesti vastaanottanut maksuvälineen ja siihen liittyvät tunnistetiedot.<sup>104</sup> Lain esitöissä mainitaan esimerkkinä tilanne, jossa pankki on lähettänyt asiakkaalleen pankkikortin tavallisena kirjeenä. Jos kirje varastetaan asiakkaan postilaatikosta, asiakas ei vastaa pankkikortin oikeudettomasta käytöstä.<sup>105</sup>

Pankkilautakunnan ratkaisusuositus PKL 27/11 koski verkkopankkitunnuksia, mutta ratkaisusuosituksen sisältö pätee sellaisenaan myös maksukorttien osalta. Tapauksessa asiakkaan aviopuoliso oli ottanut haltuunsa asiakkaan tunnuslukutaulukon ja myöhemmin vienyt uudet kotiin lähetetyt taulukot ennen kuin asiakas oli huomannut niiden saapuneen. Aviopuoliso oli ottanut lainaa asiakkaan tunnuksilla huhti–elokuussa 2010 ja siirtänyt rahat omalle tililleen. Asiakkaan tilaamat uudet tunnuslukutaulukot oli lähetetty hänelle 1.5.2010 jälkeen, joten niiden osalta sovellettiin maksupalvelulakia. Koska asiassa oli riidatonta, ettei asiakas ollut vastaanottanut tunnuslukutaulukoita, Pankkilautakunta suositti vahingon tältä osin jäävän pankin kannettavaksi.

Hallituksen esityksessä todetaan edelleen, että palveluntarjoajalla on näyttövelvollisuus siitä, että maksuvälineen haltija on vastaanottanut maksuvälineen ja siihen liittyvät tunnistetiedot.<sup>106</sup> Esitöissä ei oteta kantaa miten palveluntarjoajan tulee näyttää vastaanottaminen toteen. Esimerkiksi pankin konttorissa allekirjoituksella vastaanotetuksi kuitatun maksukortin osalta näyttöongelmaa ei synny. Sama pätee kirjatun kirjeen osalta.

Usein kuitenkin kortti ja/tai tunnusluku lähetetään kortinhaltijalle tavallisena kirjeenä. Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että palveluntarjoajan voi olla hyvin vaikeaa tai mahdotonta

---

<sup>104</sup> HE 169/2009 s. 69.

<sup>105</sup> HE 169/2009 s. 69.

<sup>106</sup> HE 169/2009 s. 69.

esittää näyttöä postitse lähetetyn kortin tai tunnusluvun vastaanottamisesta, jos kortinhaltija kieltää vastaanottaneensa sitä. Hänellä on insentiivi valehdella asiassa välttääkseen mahdollisen vastuun. Luonnollisesti, mikäli kortinhaltija on itse käyttänyt korttia, siitä on saattanut syntyä todisteita häntä vastaan. Myös pitkän ajan kuluminen kortin lähettämisestä saattaa herättää kysymyksiä siitä, miksei hän ole tiedustellut kortin saapumattomuudesta palveluntarjoajalta.

Vilpillisen kortinhaltijan olisi mahdollista käyttää hyväkseen palveluntarjoajan vastuuta lähettämisestä. Kortin ja tunnusluvun vastaanotettuaan hän voisi esimerkiksi antaa ne kolmannelle henkilölle, joka kävisi naamioituneena nostamassa kortilla rahaa automaattista.<sup>107</sup> Tämän jälkeen kortinhaltija voisi ilmoittaa palveluntarjoajalle, että hän ei ole saanut korttia, mutta sillä on tehty oikeudettomia nostoja. Mikäli kortilla nostot tehnyttä henkilöä ei saataisi kiinni, voisi vastuu nostoista jäädä palveluntarjoajalle, joka joutuisi palauttamaan nostetut rahat kortinhaltijalle.

Riskinä toiminnassa tietenkin olisi se, että noston tehnyt tunnistettaisiin ja mahdollisesti kortinhaltijan kumppanuus voitaisiin osoittaa. Vaikeampaa olisi palveluntarjoajan osoittaa hänen todellisuudessa vastaanottaneen kortin ja tunnusluvun. Avoimeksi jää kysymys siitä, tulisiko kortinhaltijan pystyä antamaan uskottava selvitys siitä, miten kortti on päätynyt ulkopuolisen haltuun. Olisihan mahdollista esimerkiksi, että postin kuljetuksesta vastaava henkilö olisi vienyt kortin ja tunnusluvun, eikä tästä kortinhaltijan olisi mahdollista antaa selvitystä. Tällaista hyötymisyrittäksen yrittämistä varmasti kuitenkin parhaiten ehkäisee se, että teko on rangaistava petoksena tai sen kvalifioituna tekemuotona.<sup>108</sup>

Palveluntarjoajalla on mahdollisuus kontrolloida riskiään valitsemalla, miten se toimittaa kortin ja tunnusluvun asiakkaalleen. Jos se haluaa varmistua, ettei se joudu korvausvelvolliseksi kortin oikeudettomasta käytöstä, se voi vaatia asiakkaitaan noutamaan kortin ja tunnusluvun palvelupisteestään. Toisaalta asiakaspalvelullisista syistä palveluntarjoajan saattaa kuitenkin olla parempi toimittaa kortti ja tunnusluku postitse asiakkailleen, jolloin palveluntarjoaja joutuu kantamaan riskin kortin katoamisesta ennen kuin asiakas vastaanottaa sen.

### 4.3 Suostumuksen antaminen maksutapahtumaan

Tässä alaluvussa selvitetään mikä merkitys on suostumuksen antamisella maksutapahtumaan ja miten suostumuksen antamisen todistustaakasta on maksupalvelulaissa säädetty.

Lähtökohta arvioitaessa sitä, miten vastuu kortilla tehdyistä maksuista jakautuu palveluntarjoajan ja kortinhaltijan kesken, on se, että vain sovitulla tavalla hyväksytyt maksutapahtumat voivat olla kortinhaltijan vastuulla. Tästä on säädetty maksupalvelulain 38 §:n 1 momentissa seuraavasti:

<sup>107</sup> Olisi tietenkin mahdollista itse nostaa rahat, mutta kiinni jäämisen riski olisi varmasti suurempi.

<sup>108</sup> Rikoslaki 36:1–3.

*"Maksutapahtuma saadaan toteuttaa vain maksajan suostumuksella. Maksutapahtumaa pidetään oikeudettomana, jollei maksaja ole antanut siihen suostumustaan sovitulla tavalla."*

Hyväksyttävistä tavoista antaa suostumus voidaan sopia korttisopimuksessa.<sup>109</sup> Mikäli korttimaksua ei ole hyväksytty sovitulla tavalla, kortinhaltija ei ole vastuussa siitä. Jos palveluntarjoaja on veloittanut kortinhaltijan tiliä ilman hänen antamaa suostumusta korttimaksuun, palveluntarjoaja on velvollinen palauttamaan veloitetun summan takaisin kortinhaltijan tilille.

Maksupalvelulain 72 §:ssä säädetään todistustaakan jakautumisesta koskien suostumuksen antamista:

*"Jos maksupalvelun käyttäjä kiistää antaneensa suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, hänen palveluntarjoajansa on osoitettava, että suostumus on annettu sovitulla tavalla. Jos maksupalvelun käyttäjä väittää, että maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti, palveluntarjoajan on osoitettava, että maksutapahtuma on kirjattu ja merkitty tileille oikein ja ettei maksutapahtuman käsittelyyn ole vaikuttanut tekninen vika tai muu häiriö."*

*"Se seikka, että palveluntarjoaja voi näyttää, että suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen on annettu maksuvälineellä, ei välttämättä yksin riitä osoittamaan, että maksuvälineen haltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, toiminut petollisesti taikka laiminlyönyt tahallisesti tai törkeän huolimattomasti 53 ja 54 §:ssä säädettyjä velvollisuuksiaan."*

Ensimmäisessä momentissa todetaan todistustaakan jakautumisesta yleisten periaatteiden mukaisesti.<sup>110</sup> Koska palveluntarjoaja on veloittanut maksun kortinhaltijalta, tulee palveluntarjoajan luonnollisesti pystyä esittämään perusteet sille, miksi veloitus on tehty.

Pykälän 2 momentissa on tarkennettu todistustaakan jakautumista siten, että palveluntarjoajan tulee tietyissä tilanteissa kyetä esittämään lisäselvitystä. Nimittäin, jos maksutapahtuma on hyväksytty kortilla, muodostaa se lähtökohtaisesti vahvan oletuksen sen suhteen, että kortinhaltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen. Edellä mainitun momentin mukaan tämä ei

<sup>109</sup> Esimerkiksi Danske Bankin yleisten korttiehtojen mukaan: *"Kortinhaltija hyväksyy tekemänsä sopimukset ja sitoutuu maksamaan korttitapahtumista ja varojen siirroista syntyneet saatavat pankille*

- *allekirjoittamalla maksu- tai myyntitositteen, joka vastaa tunnusluvun käyttöä,*
- *käyttämällä korttia yhdessä tunnusluvun tai muun tunnisteen kanssa,*
- *käyttämällä korttia sellaisessa laitteessa, joka ei vaadi tunnuslukua (esimerkiksi paikoitusautomaatti) tai*
- *luovuttamalla kortin maksamis- ja/tai tarkist tiedot muulla vastaavalla tavalla (esimerkiksi etämaksamisessa)."*

<sup>110</sup> HE 169/2009, s. 83.

kuitenkaan välttämättä yksin riitä osoittamaan, että kortinhaltija on antanut suostumuksensa, toiminut petollisesti 62 §:n 4 momentin mukaisesti taikka laiminlyönyt tahallisesti tai törkeän huolimattomasti 53 ja 54 §:ssä säädettyjä velvollisuuksiaan<sup>111</sup>. palveluntarjoajan on siten tarvittaessa kyettävä esittämään muutakin näyttöä siitä, että kortinhaltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen.<sup>112</sup>

Hallituksen esityksen mukaan lisäselvityksen esittämisvelvollisuus voi syntyä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa kortinhaltija on saattanut todennäköiseksi, että hän on ollut toisella paikkakunnalla ja hänellä on ollut maksuväline siellä hallussaan silloin, kun suostumus riidanalaiseen maksutapahtumaan on annettu.<sup>113</sup> Tällainen lisäselvitys saattaisi koskea esimerkiksi aiempaa tilannetta, jossa kortinhaltija on ollut huolimaton ja hänen korttinsa on kopioitu.

Todettakoon tässä yhteydessä, että kyseessä ei ole kortin oikeudeton käyttö, jos kortinhaltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseksi, mutta sittemmin käy ilmi maksunsaajan toimineen kortinhaltijan näkemyksen mukaan virheellisesti. Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 51/11 kortinhaltijalta oli hänen kertomansa mukaan veloitettu kööpenhaminalaisessa ravintolassa kymmenkertainen määrä oston todelliseen arvoon verrattuna ja hän oli saanut maksutapahtumasta tekaistun kuitin. Pankki kiisti korvausvaatimuksen vedoten siihen, että kyseinen maksutapahtuma on kortinhaltijan alkuperäisellä kortilla maksettu korttiin liittyvää tunnuslukua käyttäen. Lautakunta katsoi, että asiassa saadun selvityksen perusteella kortinhaltijan riitauttavat korttiostokset olivat hänen itsensä kortillaan tekemiä ja tunnusluvullaan hyväksymiä ja että kortinhaltija vastasi itse korttiosastoista pankin ja kortinhaltijan välisessä suhteessa.<sup>114</sup>

Vastaavanlainen oli tapaus PKL 26/11, jossa kortinhaltijan kortilla oli tehty ostoja ravintolassa Playa del Inglesissä yhteensä 5.300 euron edestä, mitkä kortinhaltija kiisti tehneensä. Pankkilautakunta katsoi kortinhaltijan hyväksyneen ostot itse ja vastaavan niistä siten pankkia kohtaan.<sup>115</sup>

#### 4.4 Kortin ja tunnusluvun säilyttäminen

Tässä alaluvussa käydään läpi miten kortinhaltijalle voi syntyä vastuu, jos kortti ja sen tunnusluku päätyvät ulkopuolisen haltuun/tietoon. Ensiksi tarkastellaan tilannetta, jossa kortinhaltija luovuttaa korttinsa sen käyttöön oikeudettomalle. Sen jälkeen selvitetään miten kortinhaltijan tulee säilyttää korttiaan ja siihen liittyvää tunnuslukua.

<sup>111</sup> Kortin ja tunnusluvun huolellinen säilyttäminen ja katoamisilmoituksen tekeminen.

<sup>112</sup> HE 169/2009, s. 83.

<sup>113</sup> HE 169/2009, s. 83.

<sup>114</sup> Pankkilautakunta ei voinut ottaa kantaa kortinhaltijan ja maksunsaajan väliseen suhteeseen.

<sup>115</sup> Vaihtoehtoisesti lautakunta katsoi, että kortinhaltijalta olisi voitu viedä kortti ja palauttaa se käytön jälkeen, missä tapauksessa hän olisi ollut törkeän huolimaton ja lopputulos sama.



#### 4.4.1 Kortin ja tunnusluvun luovuttaminen sen käyttöön oikeudettomalle

Edellä todetun<sup>116</sup> mukaisesti maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne. Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohdassa todetaan, että maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos *”hän tai muu maksuvälineen haltija on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle”*<sup>117</sup>.

Korttisopimukseen on yleisesti otettu ehto, jonka mukaan ainoastaan palveluntarjoajan kanssa sopimuksen tehnyt kortinhaltija saa käyttää korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua.<sup>118</sup> Tällöin käyttöön oikeudettomia ovat kaikki muut henkilöt kuin kortinhaltija itse. Oikeudettomia ovat siten myös esimerkiksi kortinhaltijan aviopuoliso, lapset ja edunvalvoja. Mikäli kortinhaltija haluaa antaa kortin esimerkiksi puolisolleen, tilinomistajan tulee antaa tilinkäyttöoikeus kortinhaltijan puolisolle ja hänen tulee tehdä korttisopimus palveluntarjoajan kanssa.

Luovutuksella tarkoitetaan säännöksessä vapaaehtoista hallinnan luovutusta, tapahtuipa se missä tarkoituksessa tahansa. Luovutus on siten esimerkiksi kortin antaminen toiselle käytettäväksi, säilytettäväksi tai kolmannelle toimitettavaksi antaminen. Hallituksen esityksessä on tarkennettu, että säännöksessä tarkoitettua luovutuksesta on kysymys vain silloin, kun maksuvälineen haltija tietoisesti luovuttaa juuri maksuvälineen hallinnan toiselle. Säännös ei siten sovellu esimerkiksi sellaiseen tilanteeseen, jossa maksuvälineen haltija luovuttaa toisen säilytettäväksi laukun, jossa maksuväline on. Jos kuitenkin maksuvälineen menettelyä pidetään huolimattomana, vastuu voi syntyä 62 §:n 1 momentin 2 kohdan nojalla.<sup>119</sup>

Esimerkiksi Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 69/11 kortinhaltija oli luovuttanut korttinsa täysi-ikäiselle tyttärelleen, koska kortinhaltija oli iäkäs ja hänellä oli liikkumisvaikeuksia. Kortti varastettiin tyttären lukitsemattomasta toimistohuoneen pukukaapista ja kortilla tehtiin oikeudettomia nostoja. Korttiehtojen mukaan kortin luovuttaminen toiselle henkilölle, mukaan lukien muut perheenjäsenet, oli kielletty. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija vastasi kortin oikeudettomasta käytöstä, koska hän oli luovuttanut kortin sen käyttöön oikeudettomalle. Vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä jäi siten kortinhaltijalle.

Luovutuksen tulee olla vapaaehtoinen, että säännös soveltuu. Jos maksuväline on esimerkiksi anastettu väkivallalla uhaten, maksuvälineen haltija ei ole vastuussa sen oikeudettomasta käytöstä 1

<sup>116</sup> Ks. 4.24.2 Vastuun alkaminen.

<sup>117</sup> Lihavointi kirjoittajan.

<sup>118</sup> Esimerkiksi Osuuspankin korttien erityisten ehtojen (käytössä 1.5.2010 alkaen) kohta 8: *”Kortti on henkilökohtainen, eikä kortinhaltija saa luovuttaa sitä kenellekään muulle, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla”*. <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150189965&srcpl=3>.

<sup>119</sup> HE 169/2009 s. 74.

kohdan nojalla. Toisaalta, jos hän laiminlyö katoamisilmoituksen tekemisen, hän voi joutua vastuuseen momentin 3 kohdan nojalla.<sup>120</sup>

Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 36/12 lautakunta katsoi, että kortinhaltijalta oli väkivallalla uhkaamalla viety kortti ja pakotettu kertomaan tunnusluku. Lautakunta katsoi siten, ettei kyseessä ollut maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohdan mukainen vapaaehtoinen luovutus. Tapauksessa lautakunta katsoi lisäksi, ettei kortinhaltija huumatuksi tultuaan ole voinut toimia korttiehtojen mukaista huolellisuutta noudattaen. Lautakunta suositti palveluntarjoajaa ottamaan vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

Mikäli kortinhaltija on vapaaehtoisesti luovuttanut kortin kolmannelle, vastuu kolmannen kortin käytöstä säilyy kortinhaltijalla, vaikka hän kieltäisi kolmatta enää käyttämästä korttia. Vastuun kannalta merkityksellistä on ainoastaan sillä, miten kortti on päätynyt pois kortinhaltijan hallusta. Jos kolmas ei suostu palauttamaan korttia, kortinhaltijan täytyy tehdä katoamisilmoitus palveluntarjoajalle, jotta hänen vastuunsa korttimaksuista päättyisi.

Maksupalvelulaki on tältä osin ankara. Kortinhaltija vastaa kaikesta kortin käytöstä, mikäli hän on luovuttanut kortin vapaaehtoisesti kolmannelle. Vastuuta ei siten edellä mainitun mukaisesti vähennä esimerkiksi se, että kortinhaltija on antanut määräyksiä kolmannelle kortin käytöstä. Ongelmalliseksi tilanne tulee silloin, jos kortti on vapaaehtoisesti luovutettu sen käyttöön oikeudettomalle ja tämä kadottaa sen. Säännöstä sananmukaisesti tulkittaessa tästä seuraisi se, että kortinhaltija vastaa kaikesta käytöstä tässäkin tapauksessa. Kortinhaltijan itse kadottaessa kortin arvioidaan tilannetta 2 ja 3 kohdan mukaisesti eli huolellisen säilyttämisen ja katoamisilmoituksen tekemisen perusteella. Oikeudettoman luovutuksen ja sen jälkeisen katoamisen tapauksessa vastuu olisi kuitenkin 1 kohdan mukaan aina kortinhaltijalla. Minkä tahansa 1 momentin kohdan täytyminen synnyttää kortinhaltijalle vastuun, joten 1 kohdan soveltuessa ei muita kohtia arvioida. Siten huolellisuusarviointia ei voida suorittaa, jos kortti on luovutettu kolmannelle.

Toisin sanoen kortinhaltija vastaisi vahingosta, vaikka hän olisi objektiivisesti arvioiden toiminut huolellisesti antaessaan kortin säilytettäväksi kolmannelle ja tämä olisi säilyttänyt sitä huolellisesti. Äärimmilleen vietynä esimerkkinä voitaisiin ajatella tilannetta, jossa kortinhaltija on antanut korttinsa kolmannen säilytettäväksi ollessaan menossa sellaiseen paikkaan, jossa kortin varastaminen riski olisi hyvin suuri, ja tämän jälkeen korttia säilyttäneeltä henkilöltä vietäisiin kortti aseella uhaten. Lain sananmuodon mukaisesti tässäkin tapauksessa kortinhaltijan katsottaisiin vastaavan ryöstäjien kortin käytöstä. Lain esitöissäkään ei ole tästä poikkeavan tulkinnan tekemiseksi eväitä. Korttisopimuksen ehdon sovitteluinen kohtuuttomana ei soveltuisi, koska se on lain mukainen.

---

<sup>120</sup> HE 169/2009 s. 74.

Esimerkin mukaisessa tilanteessa kortinhaltijan varmasti voitaisiin katsoa toimineen huolellisesti ja kuten kortinhaltijalta voitaisiin olettaa, mutta vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä jäisi kuitenkin hänelle. Tämä olisi varmastikin lain hengen ja yleisen oikeustajun vastaista. Jos kuitenkin lakia ei muuteta tai tuomioistuimet tulkitse asiaa lain kirjaimen vastaisesti, lopputuloksena voisi olla kuluttajan kannalta hyvin yllättävä lopputulos.

#### 4.4.2 Kortinhaltijan huolimattomuus

Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos *”maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän tai muu maksuvälineen haltija on huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa”*<sup>121</sup>. Kyseisessä momentissa todetaan seuraavaa:

*”Maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne.”*<sup>122</sup>

Kortinhaltijan velvollisuutena on siten huolehtia maksukortistaan sekä siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Tunnistetiedoilla tarkoitetaan PIN-koodia ja muita vastaavia tunnuslukuja ja salasanoja eikä esimerkiksi kortin numeroa.<sup>123</sup> Hallituksen esityksessä ei tarkemmin kerrota, mitkä muut tunnusluvut ja salasanat ovat lain mukaisia tunnistetietoja. Kortilla verkossa maksettaessa voidaan tarvita esimerkiksi korttiyhtiön antamaa salasanaa tai korttiin kirjoitettua turvakoodia<sup>124</sup> Tällaiset salasanat ja tunnukset lienevät laissa tarkoitettuja tunnistetietoja. Näiden tietojen säilyttämiseen sovelletaan samoja sääntöjä kuin tunnusluvun osalta.<sup>125</sup>

##### 4.4.2.1 Kortin säilyttäminen

Kortinhaltijan tulee siis kohtuullisin toimenpitein huolehtia kortistaan. Kortinhaltijan toiminnan huolellisuutta arvioitaessa lähtökohtana pidetään sitä, että maksuvälineet on tarkoitettu yleensä päivittäiseen käyttöön ja mukana kuljetettaviksi. Toisaalta kortteja tulisi säilyttää kuten käteistä

<sup>121</sup> Lihavointi kirjoittajan.

<sup>122</sup> Lihavointi kirjoittajan.

<sup>123</sup> HE 169/2010 s. 68.

<sup>124</sup> Esimerkiksi MasterCardin CVC2 eli Card Validation Code 2, joka on korttiin kirjoitettu kolminumeroinen tunnus. <http://www.mastercard.ca/security.html>.

<sup>125</sup> Jatkossa keskitytään vain korttiin ja tunnuslukuun, mutta muihinkin tunnuslukuihin ja salasanoihin soveltuu pääosin jäljessä esitetty. Kuitenkin esimerkiksi turvakoodia ei voi säilyttää erillään kortista, joten sen osalta huolellisuuden arviointi poikkeaa siitä, miten tunnusluvun säilyttämisen huolellisuutta arvioidaan.

rahaa.<sup>126</sup> Jos huolellisuusarviointi olisi kuluttajan kannalta hyvin tiukkaa, eli kortinhaltijan katsottaisiin helposti toimineen huolimattomasti, korttien käyttökelpoisuus päivittäisenä maksuvälineenä heikkenisi merkittävästi. Lisäksi tämä lisäisi käteisen houkuttelevuutta maksuvälineenä, mikä olisi palveluntarjoajienkin näkökulmasta huono kehityssuunta käteisen ollessa kallis maksuväline palveluntarjoajille.<sup>127</sup>

Toisaalta taas vastakkainen tulkintalinja voisi johtaa siihen, että kuluttajien kiinnostus kortin ja tunnusluvun huolelliseen säilyttämiseen heikkenisi. Tämä aiheuttaisi korttien oikeudettoman käytön lisääntymistä, minkä seurauksena syntyisi lisäkustannuksia palveluntarjoajille. Nämä todennäköisesti jakaisivat kustannukset edelleen kaikkien asiakkaidensa kannettaviksi. Tällöin korttien ja tunnuslukujen huolimattomasta säilyttämisestä aiheutuneet kulut tulisivat myös huolellisesti korttiaan ja tunnuslukuun säilyttävien maksettavaksi. Huolellisuusarviointi on siten vastakkaisten intressien välistä punnintaa. Tulkinnan ei tule olla yllättävää tai liian ankaraa kuluttajan kannalta, mutta ei myöskään toisaalta voida jättää huomioimatta kortinhaltijan edesvastuutonta toimintaa.

Laissa ja esitöissä ei oteta kantaa siihen, millainen kortin säilyttäminen on huolellista ja mikä huolimaton.<sup>128</sup> Tehtävä on siten jätetty lain tulkitsijalle. Tuomioistuinnratkaisuja ei ole paljoa saatavilla, varsinkaan maksupalvelulain aikana<sup>129</sup>, joten tulkintalinjoja täytyy hakea Pankki- ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksista.

Joitain hovioikeuksien ratkaisuja kuitenkin löytyy. Turun hovioikeus on katsonut 24.5.2005 tuomiossaan kortinhaltijan olleen vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä, kun hän oli jättänyt takkinsa, jonka povitaskussa lompakko oli, ravintolassa tuolin selkänojalle ilman valvontaa.<sup>130</sup> Helsingin hovioikeus katsoi tuomiossaan 7.7.2005 kortinhaltijan aiheuttaneen huolimattomuudellaan kortin joutumisen sivullisen haltuun, kun hän oli jättänyt pankkikorttinsa ja ajokorttinsa autoon. Kortinhaltija joutui vastaamaan ennen katoamisilmoitusta tehdyistä nostoista.<sup>131</sup> Näissä tapauksissa

<sup>126</sup> HE 169/2010 s. 68.

<sup>127</sup> Suomen Pankki, BoF Online 7/2011: Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille.  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset\\_ja\\_raportit/bof\\_online/Documents/BoF\\_Online\\_07\\_2011.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset_ja_raportit/bof_online/Documents/BoF_Online_07_2011.pdf).

<sup>128</sup> KSL 7:19 säätämistä edeltäneessä kulutusluottotyöryhmän mietinnössä todetaan, että esimerkiksi kortin pudottaminen ei sinänsä synnyttäisi itsessään vastuuta oikeudettomasta käytöstä. Samoin taskuvarkauden kohteeksi joutuminen ei synnyttäisi vastuuta. Myöskään kortin katoaminen kortinhaltijan asunnosta ei osoittaisi kuin kortinhaltijan lievää huolimattomuutta. *Wilhelmsson – Rissanen – Vanhanen*, s. 72. Näissä on otettava huomioon huolellisuusarvioinnin alarajan laskeminen maksupalvelulakiin siirryttyä, eli lieväkin huolimattomuus synnyttää vastuun nykytilanteessa.

<sup>129</sup> Erityisesti kuluttajansuojalain aikaiset tuomiot, joissa on katsottu, ettei kortinhaltijan toiminta ole lievää huolimattomuutta suurempaa, ovat menettäneet merkityksensä maksupalvelulain myötä. Näissä tapauksissa kortinhaltija on voinut välttää vastuunsa ollessaan tuomioistuimen mielestä vain lievän huolimaton, kun taas nykyisin mukaan vastuu syntyy silloinkin.

<sup>130</sup> Turun HO 24.5.2005, S 05/229. Selostettu teoksessa *Ämmälä*, s. 227.

<sup>131</sup> Helsingin HO 7.7.2005, S 04/1095. Selostettu teoksessa *Ämmälä*, s. 227.

katsottiin kortinhaltijan toimineen huolimattomasti, joten vastuu syntyisi myös maksupalvelulakia sovellettaessa.

Pankkilautakunta on käsittelemisssään tapauksissa ottanut kantaa erilaisiin kortin säilyttämistapoihin. Valtaosassa tapauksista kortinhaltija on säilyttänyt korttiaan huolellisesti. Vastuu oikeudettomista nostoista on syntynyt suurimmaksi osaksi muilla perusteilla: säilyttämällä tunnuslukua huolimattomasti, laiminlyömällä kortin tallellaolon seuraamisen tai katoamisilmoituksen tekemisen. Lautakunta on katsonut ratkaisusuosituksissaan kortinhaltijan säilyttäneen korttiaan huolellisesti huolimatta sen joutumisesta varastetuksi, kun sitä on säilytetty muun muassa olkalaukussa juna-asemalla,<sup>132</sup> käsilaukussa ravintolassa,<sup>133</sup> hotellihuoneen tallelokerossa<sup>134</sup> tai housujen etutaskussa<sup>135</sup>.

Sen sijaan huolimattomaksi säilytystavaksi on katsottu kortin/lompakon säilyttäminen takataskussa Tallinnan satamassa;<sup>136</sup> lukitun auton jalkatilassa olevassa ostoskassissa, kun auto on ollut pysäköitynä turistikohteen lähialueella olevan tavaratalon pysäköintialueelle;<sup>137</sup> kotona vartioimattomana tuntemattomien henkilöiden ollessa siellä;<sup>138</sup> ravintolassa valvomatta olleen takin povitaskussa;<sup>139</sup> auton lukitussa takakontissa<sup>140</sup> tai vartioimattomana hotellihuoneessa<sup>141</sup>. Lisäksi huolimattomaksi toiminnaksi on katsottu kortin unohtaminen pankkiautomaattiin.<sup>142</sup>

Kortin sisältämät tiedot voivat päätyä ulkopuolisen tietoon, vaikkei itse korttia viedä. Tämän työn toisessa luvussa<sup>143</sup> on lyhyesti esitelty näitä menetelmiä. Lähtökohtaisesti teknisin apuvälinein tehdyt korttikopioinnit eivät johdu kortinhaltijan huolimattomuudesta, ellei käytetty menetelmä ole niin tökerö, että sen huomaamatta tai huomioimatta jättäminen osoittaisi kortinhaltijan huolimattomuutta. Esimerkiksi bensa-aseman maksuautomaattiin sijoitettu skimmauslaite on vaikeasti havaittava eikä tällaisen keinon avulla tehty korttivarkaus voine jäädä kortinhaltijan vastuulle kuin poikkeustapauksessa.

---

<sup>132</sup> PKL 57/12.

<sup>133</sup> Esim. PKL 17/12.

<sup>134</sup> PKL 43/12.

<sup>135</sup> PKL 5/11. Ks. kuitenkin PKL 7/11, jossa kortinhaltijan katsottiin säilyttäneen korttiaan huolimattomasti, kun hänen lompakkonsa varastettiin kadulla housujen etutaskusta. Tapauksessa kortinhaltija ei esittänyt tarkempaa käsitystään siitä, millaisessa tilanteessa ja millä tavoin hänen lompakkonsa anastettiin.

<sup>136</sup> PKL 59/12. Ks. myös PKL 28/11, jossa lompakko oli varastettu kortinhaltijan takataskusta laivamatkalla, Tallinnan satamassa tai sataman läheisyydessä.

<sup>137</sup> PKL 51/11.

<sup>138</sup> Esim. jäljempänä alaluvussa 4.7 Vastuun määrä esitelty PKL 34/12. Ks. myös PKL 17/11.

<sup>139</sup> PKL 44/11 ja PKL 42/10.

<sup>140</sup> PKL 58/11.

<sup>141</sup> PKL 36/10. Korttia ei säilytetty tallelokerossa.

<sup>142</sup> PKL 49/11 ja PKL 11/11.

<sup>143</sup> Ks. 2.2 Korttivarkaudet käytännössä.

Samoin tunnetun verkkokaupan palvelimelle tehdyllä murrolla saatujen korttitietojen päätyminen ulkopuolisen tietoon ei johdu verkkokaupan käyttäjän huolimattomuudesta. Toisin saattaisi kuitenkin olla tilanteessa, jossa kortinhaltija antaa kortin tiedot jollekin huijaussivustolle. Jos katsottaisiin, että huolellisen kortinhaltijan olisi pitänyt epäillä maksunsaajan luotettavuutta, voisi kortinhaltija joutua velvolliseksi vastaamaan aiheutuneesta vahingosta.

Joissain yksittäistapauksissa kortin kopiointi voidaan toteuttaa niin epäilyttävästi, että kortinhaltijalle pitäisi syntyä epäily kopioinnista. Jos kortti viedään pois kortinhaltijan näköpiiristä, esimerkiksi ravintolan takahuoneeseen, kortinhaltija ei voi varmistua siitä, että hänen korttiaan ei kopioida. Tällaisessa tilanteessa saattaisi olla mahdollista, että kortinhaltijan katsottaisiin olevan huolimaton korttinsa säilyttämisen suhteen. Lähtökohta on kuitenkin se, että korttikopiointitapaukset eivät jää kortinhaltijan vastuulle.

#### 4.4.2.2 Tallellaolon seuraaminen

Maksupalvelulaissa ei ole erikseen mainittu, että kortinhaltijan tulisi seurata kortin tallellaoloa. Hallituksen esityksessä todetaan kuitenkin, että *”maksuvälineen haltijalta vaadittaviin kohtuullisiin varotoimiin kuuluu myös se, että hän seuraa maksuvälineen tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla”*.<sup>144</sup> Tallellaolon seuraamista koskevaa säännöstä ei sisällynyt lakiin ennen maksupalvelulain säätämistäkään, mutta KKO katsoi tällaisen velvollisuuden kuuluvan kortinhaltijalle.<sup>145</sup> Maksupalvelulain osalta voidaan samoin johtaa tallellaolon seuraamisvelvollisuus kortinhaltijan velvollisuudesta säilyttää korttiaan huolellisesti ja ilmoittaa sen katoamisesta välittömästi. Jos kortinhaltijan ei täytyisi seurata korttinsa tallellaoloa, menettäisi ilmoitusvelvollisuus merkityksensä.

Lain esitöissä todetaan edelleen, että olosuhteista riippuu se, kuinka usein kortin tallellaolo tulee tarkastaa.<sup>146</sup> Mikäli riski kortin katoamiseen tai anastukseen on suuri, kortinhaltijan tulee varmistaa useammin, ettei kortti ole kadonnut. Erityisesti paikoissa, joissa taskuvarkauksien riski on erityisen suuri, tarkastamisvelvollisuus on korostunut. Tarkastaminen on tällaisissa tilanteissa erityisen tärkeää kortin katoamisilmoituksen tekemisen kannalta, koska ammattimaisesti suoritettua taskuvarkautta ei ole helppo huomata.<sup>147</sup>

Laissa ja esitöissä on jätetty avoimeksi mikä on käytännössä riittävää tallellaolon seuraamista. Tämä synnyttää ongelmia tulkitsijalle ja voi aiheuttaa ratkaisukäytäntöjen eriytymistä. Joku tulkitsija saattaa painottaa turvallisuusaspektia, kun taas joku toinen keskittyy enemmän kortin käytettävyyteen. Milloin pitäisi esimerkiksi baari-illan jälkeen tarkastaa kortin tallellaolo: baarista lähdettäessä, kotiin saavuttaessa, herätessä vai joskus myöhemmin? Jokaiselle tulkinnalle löytyvät

<sup>144</sup> HE 169/2010, s. 68.

<sup>145</sup> KKO:2006:81; Ks. 3.1 Tilanne ennen maksupalvelulakia.

<sup>146</sup> HE 169/2010, s. 68.

<sup>147</sup> HE 169/2010, s. 68.

hyvät perustelut. Toisaalta baarissa yöaikaan korttivarkaudet ovat yleisempiä, joten turvallisuuden kannalta olisi hyvä tarkastaa kortin tallellaolo jo baarista poistuesssa. Toisaalta taas kortin käyttökelpoisuus heikkenee, jos edellytetään sen jatkuvaa seuraamista. Tällöin voitaisiin päätyä tulkintaan, jonka mukaan myöhäisempikin tarkastus on riittävä.

Korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO:2006:81 tallellaolon seuraamisen laiminlyönti oli hyvin selkeä. Ratkaisussa todetaan tapahtumaolosuhteista seuraavaa:

*”A on kertonut pitäneensä luottokorttia lompakossa, joka oli ollut hänen takkinsa povitaskussa. Hän oli muun muassa matkustanut täydessä metrossa ja riisunut takkinsa ravintolassa tuolinsa selkänojalle. A on etukäteen ollut tietoinen siitä, että Madridissa oli merkittävä vaara joutua taskuvarkauden uhriksi. Hän on kertonut, että kaupungissa oli tuolloin poikkeuksellisen paljon ihmisiä paavin vierailun johdosta. Ennen pankin yhteydenottoa eli kahteen ja puoleen päivään hän ei ollut tarkistanut luottokortin tallellaoloa eikä siten havainnut korttinsa katoamista.”<sup>148</sup>*

Tapauksessa kortinhaltijan kortti oli altistunut taskuvarkaudelle ainakin metrossa ja ravintolassa, mutta hän ei ollut tarkastanut sen tallellaoloa ainakaan kahteen päivään. Korkein oikeus katsoikin, että kortin oikeudeton käyttö johtui kortinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ollut lievää.<sup>149</sup> Maksupalvelulain aikana tapaus katsottaisiin todennäköisesti törkeästi huolimattomaksi toiminnaksi, jolloin kortinhaltija vastaisi kokonaan kortin oikeudettomasta käytöstä.

Pankkilautakunta on useissa ratkaisusuosituksissaan ottanut kantaa kortin tallellaolon seuraamiseen. Tapauksessa PKL 44/12 kortinhaltija oli ostanut kortillaan junalipun Helsingin rautatieasemalla klo 20.24, jolloin kortin tunnusluku oli ilmeisesti urkittu. Kortinhaltija oli matkannut junalla Kirkkonummelle ystävänsä luo eikä hänen kertomansa mukaan matkalla tapahtunut mitään huomiota herättävää. Lautakunta katsoi, että kortin tunnusluvun rautatieasemalla urkkinut oli seurannut kortinhaltijaa junaan odottaen otollista tilaisuutta anastaa kortinhaltijan kortti hänen huomaamattaan. Tapauksessa jäi osin epäselväksi, missä vaiheessa kortti on tarkkaan ottaen anastettu ja miten anastaminen on onnistunut kortinhaltijan huomaamatta. Kortilla oli tehty oikeudettomia nostoja Espoossa kello 21.43–21.48. Kortinhaltija oli illalla todennut kukkaronsa olevan tallella laukussaan, mutta hän ei katsonut kukkaron sisälle. Hän huomasi seuraavana päivänä pankkiautomaatilla, ettei kortti ollutkaan kukkarossa ja ilmoitti kortin katoamisesta sulkupalveluun kello 10.29.

<sup>148</sup> KKO:2006:81, perustelujen kohta 6.

<sup>149</sup> KKO:2006:81, perustelujen kohta 10. Aikaisemman KSL:n säännöksen mukaanhan lievä huolimattomuus ei aiheuttanut vastuuta.

Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli laiminlyönyt velvollisuutensa seurata kortin tallellaoloa. Lautakunta ei selvittänyt tarkemmin, millä perustein se katsoi kortinhaltijan laiminlyöneen tallellaolon seuraamisen. Tapauksesta käy kuitenkin ilmi se, että kortinhaltija oli tarkastanut korttinsa tallellaolon käyttäessään sitä lippuautomaatilla klo 20.24 ja seuraavan kerran seuraavana päivänä kymmenen jälkeen. Tapauksesta ei käy ilmi mitään sellaista, jonka perusteella kortinhaltijan olisi tullut epäillä korttinsa kadonneen.<sup>150</sup> Lisäksi kortinhaltija oli huomannut illalla kukkaronsa olevan tallella, mutta ei ollut avannut sitä huomatakseen korttinsa kadonneen. Lautakunta katsoi kuitenkin, että kortinhaltijan olisi tullut tarkastaa kortin tallellaolo jo aikaisemmin. Lautakunta ei ota kantaa milloin hänen olisi pitänyt tarkastaa korttinsa tallellaolo, mutta luultavasti se olisi pitänyt tehdä jo edellisenä iltana.<sup>151</sup>

Pankkilautakunta on useasti käsitellyt kortin tallellaolon seuraamista tapauksissa, joissa kortti on varastettu ravintolassa, baarissa tai vastaavassa paikassa illalla tai yöllä. Tapauksessa PKL 9/12 kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan ravintolassa klo 2.36 yöllä. Hän oli lähtenyt kotiinsa noin kello 3.30. Kortilla oli tehty oikeudettomia nostoja klo 2.50–3.01. Kortinhaltija huomasi kortin katoamisen vasta seuraavana iltapäivänä ja teki katoamisilmoituksen klo 14.06. Lautakunta katsoi, että hänen olisi pitänyt tarkistaa kortin tallellaolo aamuyöllä ravintolasta lähtiessään tai viimeistään kotiinsa saavuttuaan. Lautakunta katsoi edelleen, että hänen olisi huolellisesti toimiessaan tullut huomata korttinsa katoaminen huomattavasti tapauksessa toteutunutta aiemmin erityisesti ottaen huomioon, että kortinhaltijalta oli anastettu koko lompakko sisältöineen. Lautakunta katsoi kortinhaltijan siten huolimattomuudestaan laiminlyöneen velvollisuutensa seurata kortin tallellaoloa.

Toisaalta lautakunta on päätynt toisenlaiseen arviointiin tapauksessa PKL 4/12. Kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan viimeisen kerran puoli kolmen aikoihin yöllä ravintolassa Kööpenhaminassa. Käytön jälkeen kortti oli anastettu ja sillä tehtiin oikeudettomia nostoja. Kortinhaltijan kertomuksen mukaan hän säilytti korttia olkalaukussa yhdessä kameran, kännykän ja hotelliavaimen kanssa. Laukku oli koko illan hänen olallaan. Hän poistui kollegoidensa kanssa taksilla hotellille noin neljän aikoihin. Kortinhaltija huomasi kortin katoamisen vasta seuraavana aamuna kahdeksan maissa. Lautakunta totesi tallellaolon seuraamisesta seuraavaa:

*”Ottaen huomioon asiakkaan<sup>152</sup> tavan säilyttää korttiaan ja asiassa saatu selvitys tapahtumien kulusta, Pankkilautakunta katsoo edelleen, ettei asiakkaalla ole ollut tekemänsä ostotapahtuman jälkeen mitään olosuhteista johtuvaa tai muuta erityistä*

<sup>150</sup> Ellei tällaisena seikkana pidetä sitä, että korttia käytetään Helsingin rautatieasemalla tai vastaavalla paikalla.

<sup>151</sup> Sinänsä tallellaolon seuraamisen laiminlyönnillä ei ole tapauksessa merkitystä, koska samaan lopputulokseen olisi päädytty jo lautakunnan katsottua kortinhaltijan laiminlyöneen tunnusluvun sekä kortin huolellisen säilyttämisen. Tapauksessa ei katsottu kortinhaltijan menettelyn osoittaneen törkeää huolimattomuutta.

<sup>152</sup> Tässä työssä Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksissa olevalla asiakkaalla tarkoitetaan kortinhaltijaa.



*syytä tarkistaa korttinsa tallella oloa ennen kuin hän on seuraavana aamuna huomannut korttinsa kadonneen ja tehnyt kortistaan katoamisilmoituksen. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan säilyttäneen korttiaan ja seuranneen korttinsa tallella oloa korttiehtojen ja olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta noudattaen.”*

Kuluttajariitalautakuntakin on ottanut kantaa tallellaolon seuraamiseen vastaavassa tilanteessa. Tapauksessa 1948/39/11 kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan lontoolaisessa baarissa viimeisen kerran kello 1.57. Kortilla tehtiin oikeudettomia nostoja kello 2.41–2.53 sekä seuraavana aamuna kello 8.43–11.00. Kortinhaltija huomasi kortin katoamisen herättyään ja teki katoamisilmoituksen kello 11.02. Lautakunta katsoi, että hänen olisi pitänyt tarkistaa kortin tallella olo viimeistään saavuttuaan ravintolaillan jälkeen hotellille. Siten lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli huolimattomuudesta laiminlyönyt korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata kortin tallellaoloa.

Koska turistit houkuttelevat puoleensa varkaita, kortin tallellaolon seuraamisen vaatimus on korostunut ulkomailla liikuttaessa. Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 63/11 lautakunta katsoi, että kortinhaltijan kortti oli todennäköisesti varastettu hänen ollessaan prahalaisessa hostellissa. Kortinhaltija huomasi kortin katoamisen vasta kolmen päivän kuluttua Barcelonassa. Pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltijan olisi ulkomailla hostellissa ollessaan tullut kiinnittää erityistä huomiota korttinsa huolelliseen ja turvalliseen säilyttämiseen ja että kortinhaltijan kortin anastaminen oli tapauksessa onnistunut hänen huomaamattaan hänen jätettyään korttinsa sisältäneen laukun tilapäisesti valvonnatta. Lautakunta katsoi kortinhaltijan toiminnan osoittaneen törkeää huolimattomuutta. Vaikka kortinhaltijan huolimattomuutta lisäsi kortin huolimaton säilyttäminen, törkeän huolimattomuuden kynnyksen olisi todennäköisesti ylittänyt pelkkä tallellaolon seuraamisen laiminlyöntikin.

Kortinhaltijan pitää tarkastaa kortin tallellaolo, jos on tapahtunut jotain, joka antaa aiheen epäillä kortin varastetun. Tapauksessa PKL 24/11 kortinhaltija säilytti korttiaan penkin alla olevassa laukussa matkatessaan junalla puolisonsa kanssa. Kortinhaltijan kertoman mukaan heidän luokseen tuli kolme nuorta henkilöä, joista kaksi alkoi esitellä karttoja ja kolmas istui kortinhaltijan penkin taakse istumaan. Lautakunta katsoi, että kortinhaltijan taakse istunut henkilö varasti hänen laukustaan kortin.

*”Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaalla olisi ollut junassa matkustaessaan mahdollista säilyttää lompakkoaan paikassa, johon ulkopuolinen ei olisi päässyt käsiksi asiakkaan huomaamatta. Ottaen huomioon paikka, jossa asiakas lompakkoaan säilytti sekä tavanomaisesta poikkeavaksi koettava tilanne, jossa asiakas on huomannut yhden henkilön hänen luokseen tulleesta ryhmästä asettuneen hänen taakseen, Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaan olisi tullut tarkistaa korttinsa tallella olo*

*viipymättä tilanteen mentyä ohi. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata kortin tallella oloa olosuhteiden kulloinkin edellyttämällä tavalla.”*

Kuluttajariitalautakunta katsoi tapauksessaan 2382/39/11, että kortinhaltijan olisi tullut tarkastaa korttinsa tallellaolo aikaisemmin. Häneltä oli kaksi poliisiksi tekeytynyttä henkilöä pyytänyt lompakon tarkastusta varten ja tutkivat sen viemättä sitä pois kortinhaltijan näköpiiristä. Kortinhaltija tarkisti lompakkonsa noin tunnin kuluttua, jolloin hän huomasi korttinsa kadonneen. Lautakunta katsoi, että hänen olisi pitänyt tarkistaa lompakon sisältö välittömästi saatuaan sen takaisin. Lautakunta katsoi siten, että hänen menettelynsä oli ollut huolimaton.<sup>153</sup>

Tallellaolon seuraaminen koskee kaikkia kortinhaltijan maksukortteja. Siten myös sellaisia kortteja, joita ei käytetä, koskee seuraamisvelvollisuus. Tarkastamisen frekvenssiin vaikuttaa se, miten korttia säilytetään esimerkiksi kotona. Yksin asuvan henkilön kassakaapissaan säilytyksessä olevaa korttia tarvitsee luonnollisesti tarkastaa harvemmin kuin kommuunissa asuvan laatikossa olevaa korttia. Erityisen suuri tarkastusvelvollisuus on silloin, kun asuntoon on murtauduttu.

#### **4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen**

Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaan kortinhaltijan on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava myös korttiin liittyvistä tunnistetiedoista. Pääsääntöisesti kyseeseen tulee kortin PIN-koodin eli tunnusluvun huolellinen säilyttäminen. Hallituksen esityksen mukaan lähtökohtana on se, että korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua säilytetään erillään niin, ettei sivullinen voi yhdistää niitä toisiinsa. Koska kortit on kuitenkin tarkoitettu käytettäväksi, on katsottu, ettei turvajärjestelyjen tarvitse olla kuitenkaan kovin monimutkaisia. Esimerkiksi kortin ja tunnusluvun säilyttäminen kotona ei pelkästään merkitse huolellisuusvelvoitteen laiminlyöntiä. Esitöissä mainitaan sallitusta säilyttämistavasta esimerkkinä se, että maksuvälinettä säilytetään lompakossa tai käsilaukussa ja tunnuslukua kotona lipaston laatikossa.<sup>154</sup>

Varotoimien huolellisuutta arvioidaan kokonaisuutena. Mahdolliset turvajärjestelyt otetaan huomioon arvioitaessa säilytyksen huolellisuutta. Vaikka lähtökohtaisesti onkin kiellettyä säilyttää korttia ja tunnuslukua yhdessä, niiden säilyttäminen esimerkiksi samassa kassakaapissa ei osoita kortinhaltijan huolimattomuutta.<sup>155</sup>

<sup>153</sup> Äänestyspäätös. Vähemmistöön jääneiden jäsenien mukaan kortinhaltija toimi riittävän huolellisesti.

<sup>154</sup> HE 169/2009, s. 68.

<sup>155</sup> HE 169/2009, s. 68. Asiassa tulee kuitenkin ottaa huomioon mahdolliset säilyttämistä rajoittavat sopimusehdot. Ks. 4.4.2.4 Sopimusehdot.

Tämän työn toisessa luvussa<sup>156</sup> on esitelty lyhyesti eri tapoja, joilla kortin tunnusluku voi päätyä ulkopuolisen tietoon. Samoin kuin edellä kortin säilyttämisen yhteydessä<sup>157</sup> todettiin, lähtökohtaisesti teknisin apuvälinein tehdyt tunnusluvun urkinat eivät johdu kortinhaltijan huolimattomuudesta, ellei käytetty menetelmä ole niin tökerö, että sen huomaamatta tai huomioimatta jättäminen osoittaisi kortinhaltijan huolimattomuutta. Esimerkiksi käteisautomaattiin taitavasti sijoitettu häviävän pieni kamera tai taidokkaasti tehty valenäppäimistö jää lähes kaikilta huomaamatta, eikä tällaisen keinon avulla tehty korttivarkaus jää kortinhaltijan vastuulle.

Toisaalta, jos kamera olisi sijoitettu siten, että yksinkertaisella näppäilyn peittämisellä olisi urkinta epäonnistunut, voidaan pohtia tulisiko kortinhaltijan vastata aiheutuneesta vahingosta. Kortinhaltijan vastuu lienee mahdollista vain sellaisissa tilanteissa, joissa paikalla on muita ihmisiä, jotka voisivat urkkia tunnusluvun visuaalisestikin. Tällöin huolellisen kortinkäyttäjän tulisi suojata näppäilynsä. Paljon epäselvempää on se, voidaanko kortinhaltijalta edellyttää tunnusluvun näppäilyn suojaamista hänen asioidessaan esimerkiksi hiljaisella kylmäasemalla.

Toisaalta korttiehdoissa on voitu edellyttää kortinhaltijaa suojaamaan näppäilynsä siten, ettei sivullinen saa tunnuslukua selville.<sup>158</sup> Ehtoa voitaisiin tulkita siten, että se kattaisi myös esim. kameralla tallentamalla selville saadut tiedot. Todennäköisempää lienee kuitenkin se, että ehto tulkittaisiin kuluttajan kannalta suotuisasti KSL 4:3:n<sup>159</sup> mukaisesti, mikäli pankki vetoaisi siihen kameraurkintatapauksessa.

Jos tunnusluku on päätynyt ulkopuolisen tietoon muutoin kuin teknisten apuvälinein avulla, osoittaa se lähtökohtaisesti kortinhaltijan huolimattomuutta. Jos ulkopuolinen kuulee kortinhaltijan sanovan korttinsa tunnusluvun, kortinhaltija vastaa aiheutuneesta vahingosta. Tuskin on olemassa tilannetta, jossa kortin tunnusluku pitäisi sanoa ääneen. Jos kortinhaltija kuitenkin näin menettelee ja etenkin, jos tieto päätyy henkilölle, joka myöhemmin käyttää oikeudettomasti korttia, kortinhaltija on toiminut huolimattomasti. Poikkeuksena edellä mainittuun on kuitenkin tilanne, jossa tunnusluvun sanominen ääneen ei ole ollut vapaaehtoista. Jos kortinhaltija on esimerkiksi kertonut tunnuslukunsa henkilölle, joka uhkaa häntä väkivallalla, ei kortinhaltija ole toiminut huolimattomasti. Samoin huumatuksi joutunut henkilö ei ole vastaa aiheutuneesta vahingosta kerrottuaan korttinsa tunnusluvun, jos hänen ei voida katsoa toimineen huolimattomasti huumauksesta johtuen.

<sup>156</sup> Ks. 2.2 Korttivarkaudet käytännössä.

<sup>157</sup> Ks. 4.4.2.1 Kortin säilyttäminen.

<sup>158</sup> Esimerkiksi Osuuspankin korttien erityisten ehtojen kohta 8: *”Kortinhaltijan on näppäillessään tunnuslukua suojattava näppäimistö esim. kädellään siten, ettei sivullisella ole mahdollista saada tunnuslukua tietoonsa”*. Mm. Nordealla ja Danske Bankilla on vastaava ehto käytössään.

<sup>159</sup> *”Jos tässä laissa tarkoitetun sopimuksen ehto on laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa sen sisältöön, ja ehdon merkityksestä syntyy epätietoisuutta, ehtoa on tulkittava kuluttajan hyväksi.”* Laki 16.12.1994/1259.

Pankkilautakunta on käsitellyt huumasta muun muassa tapauksessaan PKL 37/12. Tapauksessa kortinhaltija oli ollut perheensä kanssa lomalla Tallinnassa, jossa hän oli mennyt baariin noin kello 21. Tämän jälkeen hän ei muista paljon muuta kuin että oli herännyt majapaikassaan seuraavana aamuna. Kortinhaltijan kortilla oli tehty nostoja aamuyöllä noin 3.000 euron edestä. Tapauksen tapahtumat jäivät monilta osin epäselviksi, mutta lautakunta piti asiassa saatu kokonais selvitys huomioon ottaen todennäköisenä, että kortinhaltija oli huumattu baarissa ja että tunnusluku on saatu kortinhaltijalta hänen ollessaan huumattuna. Näillä perusteilla lautakunta katsoi, ettei kortinhaltija ollut säilyttänyt korttinsa tunnuslukua huolimattomasti.<sup>160</sup>

Kortinhaltija on lähtökohtaisesti toiminut huolimattomasti, jos tunnusluku saadaan selville visuaalisella urkinnalla. Jos tunnusluku urkitaan esimerkiksi sen takia, ettei kortinhaltija ole suojannut näppäilyään, vaikka hänen lähettyvillään on ollut muita ihmisiä, kortinhaltija on todennäköisesti toiminut huolimattomasti.

Epäselvemmäksi tilanne tulee, jos maksupääte tms. on sijoitettu siten, ettei näppäilyn suojaaminen onnistu kovin helposti. Mikäli suojaaminen ei onnistu, on kortinhaltijan mahdollisesti pitäydyttävä maksupäätteen käytöstä, ettei rikkoisi korttiehtoja. Tilanteessa pitää kuitenkin huomioida maksupalvelulain 53 §:n toinen momentti, jonka mukaan *”palveluntarjoajan on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin”*. Lain esitöiden mukaan maksuvälineitä myöntävillä palveluntarjoajilla on yleinen velvoite järjestää toimintansa siten, että maksuvälineisiin liittyvät tunnistetiedot pysyvät salassa eivätkä pääse leviämään palveluntarjoajan hallusta sivullisten tietoon.<sup>161</sup> Hallituksen esityksessä on todettu tästä velvollisuudesta seuraavaa:

*”Maksuvälineiden käytön turvallisuuden kannalta on tärkeää, että pankkiautomaatit sekä kauppiaiden ja muiden maksunsaajien käyttämät maksupäätteet ovat rakenteeltaan ja sijoittelultaan sellaisia, että maksuvälineen haltija voi antaa maksukorttiin liittyvän tunnusluvun niin, ettei se tule sivullisten tietoon. Palveluntarjoajilta voidaan edellyttää muun ohella sitä, että ne ohjeita antamalla taikka sopimusjärjestelyjä tai muita vastaavia keinoja käyttämällä pyrkivät omalta osaltaan turvaamaan tämän tavoitteen toteutumisen.”*<sup>162</sup>

Mikäli tunnusluku saadaan urkittua kortinhaltijan näppäillessä sen turvattomasti sijoitettuun maksupäätteeseen, ovat sekä kortinhaltija että palveluntarjoaja toimineet virheellisesti: kortinhaltija näppäillessään tunnuslukunsa siten, että ulkopuolisella on ollut mahdollisuus urkkia se; ja

<sup>160</sup> Pankkilautakunta on toisaalta useissa tapauksissa hylännyt kortinhaltijan esittämän huumausväitteen sillä perusteella, että huumaus on jäänyt näyttämättä. Ks. esimerkiksi PKL 10/11.

<sup>161</sup> HE 169/2009, s. 69.

<sup>162</sup> HE 169/2009, s. 69.

palveluntarjoaja jättäessään huolehtimatta edellä mainitusta velvoitteestaan. Epäselväksi jää kumpi osapuoli tässä tilanteessa jää vastuunkantajaksi.

Pankkilautakunta on ratkaisuisaan pitänyt lähtökohtana sitä, että urkintatapauksissa kortinhaltija on ollut tavallisen huolimaton. Lautakunta on todennut tunnusluvun näppäilemisen suojaamisesta seuraavaa:

*”Pankkilautakunta katsoo, että riippumatta siitä, miten korttiehdoissa on nimenomaisesti ohjeistettu menettelemään tunnusluvun kanssa, turvalliseen ja huolelliseen kortin ja tunnusluvun käyttämiseen ja huolelliselta kortinhaltijalta edellytettäviin kohtuullisiin toimenpiteisiin kuuluu se, että kortinhaltija pyrkii toimimaan korttitapahtumaa tunnusluvulla hyväksyessään niin, ettei ulkopuolinen voi nähdä tunnuslukua. Siihen, mitä yksittäisen maksutapahtuman kohdalla voidaan kortinhaltijan huolellisuudelta edellyttää, vaikuttaa maksutapahtumaa ympäröivät olosuhteet. Huolellisen kortinhaltijan voidaan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota tunnusluvun suojaamiseen esimerkiksi tilanteissa, joissa näköetäisyydellä maksupäätteestä on muita ihmisiä. Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan voi myös olla olosuhteita ja tilanteita, joissa huolellisen kortinhaltijan voidaan edellyttää kieltäytyvän hyväksymästä korttitapahtumaa tunnusluvullaan tai jättävän korttitapahtuman suorittamatta, ellei tunnusluvun asianmukainen suojaaminen ole mahdollista.”<sup>163</sup>*

Tunnusluvun näppäilyyn suojaamista lautakunta on käsitellyt muun muassa tapauksessa PKL 35/12, jossa kortinhaltija oli lomamatkallaan Gran Canarialla yökerhossa. Hän oli kello 4.44 yöllä käynyt pankkiautomaatilla nostamassa rahaa ja palannut sen jälkeen takaisin yökerhoon. Kortinhaltija ei ollut esittänyt selvitystä nostotapahtumaa ympäröineistä olosuhteista nostoautomaatilla taikka omasta menettelystään tunnusluvun käyttämisen suhteen. Lautakunta katsoi kortinhaltijan huolimattomuudestaan laiminlyöneen maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaisia velvollisuuksiaan seuraavin perustein:

*”Pankkilautakunta kuitenkin katsoo, että tapauksen olosuhteissa, asiakkaan ollessa ulkomailla nostamassa rahaa automaatilta aamuyöllä, asiakkaan olisi tullut kiinnittää tunnuslukua näppäillessään erityistä huomiota tunnuslukunsa suojaamiseen siten, ettei se päädy ulkopuolisen tietoon. Mikäli asiakas ei näissä olosuhteissa ole voinut varmistua tunnusluvun turvallisesta käytöstä, olisi hänen Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan tullut jättää nosto tuossa tilanteessa tekemättä.”*

---

<sup>163</sup> PKL 35/12.

Pankkilautakunta on käsitellyt useita tapauksia, jossa tunnusluku on urkittu kortinhaltijan käytettyä korttiaan rautatieasemalla ja se on varastettu kortinhaltijalta käytön jälkeen esimerkiksi junaan noustessa. Yksi tällaisista tapauksista on PKL 57/12, jossa kortinhaltija oli ostanut junalipun Helsingin rautatieaseman automaatista seitsemän aikaan illalla. Korttivarkaatsivat olivat ilmeisesti urkkineet tunnusluvun tässä yhteydessä ja seuranneet kortinhaltijaa junaan. Kortinhaltijan noustessaan junaan häntä oli tönäistyt ja tässä yhteydessä kortti oli todennäköisesti viety. Lautakunta katsoi kortinhaltijan säilyttäneen korttinsa tunnuslukua huolimattomasti:

*”Tässä tapauksessa tunnusluvun urkkiminen on tapahtunut Helsingin rautatieasemalla, jossa liikkuu ihmisiä ja jossa yleisesti tiedossa olevin tavoin voidaan katsoa olevan kohonnut taskuvarkausriski. Asiakas on pitänyt lippuautomaattia rakenteeltaan sellaisena, että tunnusluvun näppäilyyn asianmukainen suojaaminen on vaikeaa. Maksutapahtuman olosuhteisiin on siten liittynyt useampia sellaisia tekijöitä, jotka asiakas itsekkin oli voinut huomata ja joiden vuoksi hänen on tullut suojata tunnuslukunsa näppäileminen poikkeuksellisen huolellisesti. Tunnusluvun urkinut henkilö oli seurannut asiakasta junaan ja järjestänyt harhautuksen anastaakseen kortin. Hän on siten ottanut riskin kiinnijäämisestä ja nähnyt jonkin verran vaivaa kortin saadakseen, mistä päätellen hän on ollut vakuuttunut urkkimalla saamansa tunnusluvun oikeellisuudesta. Näiden seikkojen perusteella lautakunta pitää todennäköisenä, ettei asiakas ollut suojannut tunnuslukunsa näppäilemistä kortti-  
ehto- ja maksutapahtuman olosuhteiden edellyttämällä tavalla.”*

Lautakunta katsoi tapauksessa, että kortinhaltijan kortin varastaminen johtui todennäköisesti siitä, että hänen korttinsa tunnusluku oli onnistuttu urkkimaan. Tämän lisäksi urkinnan ja sen onnistumisen todennäköisyyttä indikoi myös se, että korttivarkaatsivat olivat onnistuneet nostamaan kortilla rahaa.<sup>164</sup> Olisi tietenkin mahdollista, että tunnuslukua ei ollut urkittu, vaan se oli saatu tietoon esimerkiksi siten, että sitä oli säilytetty kortin yhteydessä.<sup>165</sup> On kuitenkin huomattavasti epätodennäköisempää, että kortinhaltija olisi joutunut sattumanvaraisen korttivarkauden uhriksi ilman, että korttivarkkailla olisi ollut tieto kortin tunnusluvusta. Vastaavaa päättelyä lautakunta on käyttänyt muun muassa ravintolassa tapahtuneessa urkinnassa, esimerkiksi tapauksessa PKL 29/12. Tapauksessa kortinhaltijan katsottiin toimineen huolimattomasti, kun häneltä oli saatu urkittua kortin tunnusluku hänen näppäilyään sen täpötäydessä ravintolassa.

Jos ulkopuolinen saa selville kortin tunnusluvun luettuaan sen jostakin ja osattuaan yhdistää sen korttiin, kortinhaltija on todennäköisesti ollut huolimaton. Esimerkiksi tunnusluvun säilyttäminen

<sup>164</sup> Korttia oli käytetty automaatissa kello 18.48. Kortinhaltija nousi kello 19.06 lähtevään junaan ja kortilla nostettiin oikeudettomasti 19.10–19.14 välisenä aikana yhteensä 2.240 euroa.

<sup>165</sup> Mitä olisi todennäköisesti pidetty törkeän huolimattomana, kuten jäljempänä käsitellään.

paperilapulla samassa lompakossa kortin kanssa tai kirjoitettuna korttiin on selvästi lain esitöissä esitetyn mukaisesti kielletty. Toisaalta, jos korttia ja tunnuslukua on säilytetty kotona erillään siten, että niitä on vaikea yhdistää, voi kortinhaltija välttyä maksuvelvollisuudelta, vaikka joku olisikin osannut yhdistää ne. Tunnusluvun säilyttämisestä on useassa korttisopimuksessa määrätty lakia tarkemmin. Korttisopimuksessa voidaan sopia esimerkiksi, ettei tunnuslukua saa kirjata helposti tunnistettavaan muotoon.<sup>166</sup>

Pankkilautakunta on useassa tapauksessaan katsonut kortinhaltijan säilyttäneen korttiaan ja sen tunnuslukua yhdessä siten, että ne ovat olleet helposti yhdistettävissä. Tällaiseen arvioon lautakunta on päätenyt usein sellaisissa tapauksissa, joissa korttia ei ole käytetty vähään aikaan ennen kortin anastamista, jolloin tunnusluvun urkkiminen kortinhaltijan näppäillessä sen ei ole ollut mahdollista, ja korttia on kuitenkin käytetty oikeudettomasti sen tunnuslukua käyttäen. Lautakunnan tiedossa ei ole sellaisia tapauksia, joissa kortin tunnusluku olisi saatu selville kortista.

Pankkilautakunta on katsonut kortin tunnusluvun olleen kortinhaltijan lompakossa tunnistettavassa muodossa ja lompakon anastaneen henkilön yhdistettävissä korttiin sellaisissa tapauksissa, joissa korttia ei ollut käytetty lainkaan kyseisellä alueella, esimerkiksi lomamatkalla. Tällainen tapaus on muun muassa PKL 59/12, jossa kortinhaltijalla oli kaksi korttia mukana Tallinnan satamassa. Kortinhaltija oli käyttänyt vain toista korttia matkallaan, mutta kortit varastanut henkilö oli onnistunut nostamaan molemmilla korteilla rahaa automaattista. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli säilyttänyt sen kortin, jota ei ollut käytetty, tunnuslukua kortin yhteydessä ja siten laiminlyöneen maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa tämän kortin osalta.<sup>167</sup>

Pankkilautakunta on käsitellyt myös sellaisia tapauksia, joissa kortinhaltija on käyttänyt korttia samassa kohteessa yhtä tai useampaa päivää ennen kortin varastamista. Tapauksessa PKL 42/12 kortinhaltija oli Budapestissa lomailemassa ollessaan käynyt nostamassa rahaa automaattista. Seuraavana päivänä hänen lompakkonsa oli varastettu ja siellä olleella kortilla oli tehty oikeudettomia nostoja. Lautakunta katsoi vastoin kortinhaltijan epäilyjä, ettei tunnuslukua ollut urkittu automaattinoston yhteydessä korttivarkautta edeltävänä päivänä, vaan että kortinhaltija oli säilyttänyt tunnuslukua lompakossa helposti korttiin yhdistettävässä muodossa. Tällä perusteella lautakunta katsoi kortinhaltijan säilyttäneen kortin tunnuslukua törkeän huolimattomasti ja laiminlyöneen siten maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa. Lautakunta ei

<sup>166</sup> Esimerkiksi Nordean korttien yleisten ehtojen 5.2010 kohdan 3.1 mukaan ”kortinhaltija sitoutuu hävittämään Nordeasta saamansa tunnusluvun ja olemaan kirjaamatta tunnuslukuaan helposti tunnistettavaan muotoon”.

[https://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi\\_org/appx/fin/ehdot/MKYE900dl.pdf](https://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi_org/appx/fin/ehdot/MKYE900dl.pdf). Vastaava ehto on mm. Osuuspankin ja Danske Bankin ehdoissa.

<sup>167</sup> Ks. myös esimerkiksi tapaus PKL 31/11, jossa korttia ei käytetty lainkaan Tallinnassa, missä se anastettiin.

siis pitänyt uskottavana kortinhaltijan väitettä siitä, että korttivarkaas olisivat ensiksi urkkineet kortin tunnusluvun ja vasta seuraavana päivänä varastaneet kortin.

Vastakkaiseen johtopäätökseen lautakunta päätyi tapauksessa PKL 54/11, jossa kortinhaltija asui Espanjassa pienellä paikkakunnalla. Hänen korttinsa varastettiin autosta. Kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan eri kaupoissa ja pankkiautomaatilla kuitenkin niin, että viimeisin käyttö oli tapahtunut kolme päivää ennen korttivarkautta. Lautakunta kuitenkin uskoi, ettei kortinhaltija ollut säilyttänyt korttinsa tunnuslukua kortin yhteydessä, vaan että varkaas olivat urkkineet kortin tunnusluvun joskus aikaisemmin ja varastaneet kortin myöhemmin. Lautakunta totesi seuraavaa:

*”Asiakas on johdonmukaisesti kertonut, että hän ei ole säilyttänyt tunnuslukua kortin yhteydessä. Se, että korttia on alettu käyttää oikeudetta pian varkauden jälkeen, voi selittyä sillä, että tunnusluku oli tekijän tiedossa jo ennen varkautta. Tunnusluku on tässä tapauksessa voitu urkkia, koska asiakas oli käyttänyt tunnuslukua asioidessaan pankkiautomaatilla ja eri liikkeissä. Asiakas on pidemmän aikaa oleskellut ulkomaalaisena pienellä paikkakunnalla, ja hän on todennäköisesti erottunut paikallisesta väestöstä siten, että häntä on voitu seurata tai tunnistaa hänet myöhemmin esimerkiksi hänen käyttämänsä vuokra-auton perusteella. Tämän tapauksen olosuhteissa lautakunta pitää uskottavana, että asiakkaan tunnusluku oli hänen epäilemällään tavalla saatu urkittua, vaikka hän olikin pyrkinyt suojaamaan tunnusluvun näppäilemisen.”*

Tulkinta tuntuu ehkä hieman epäjohdonmukaiselta muuhun Pankkilautakunnan linjaan nähden. On täysin mahdollista, että kortinhaltija olisi säilyttänyt tunnuslukuaan kortin yhteydessä. Lautakunta kuitenkin uskoi kortinhaltijan selityksen siitä, ettei tunnuslukua ollut kirjoitettuna ylös. Toisaalta on huomioitava, ettei kortinhaltija pysty esittämään parempaa ja tarkempaa selvitystä asiassa, joten joka tapauksessa asiassa jäädään lähinnä hänen kertomuksensa varaan. Koska kuitenkin lautakunnan katsoma tapahtumien kulku on ollut täysin mahdollinen ja uskottava, ei lautakunnan päätöstä voida kritisoida kovin paljoa.

Lautakunta on katsonut tunnuslukua säilytetyn kortin yhteydessä sellaisissakin tapauksissa, joissa kortinhaltijan on käyttänyt korttia ja se on varastettu samana päivänä tai seuraavana yönä. Esimerkiksi tapauksessa PKL 77/11 kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan ruokakaupassa Itä-Helsingissä puoli kahden aikaan iltapäivällä. Kortti anastettiin ja sillä tehtiin oikeudettomia nostoja seuraavana yönä kahden aikoihin Helsingin keskustassa. Lautakunta piti epäuskottavana, että tunnusluku olisi urkittu kaupassa ja sen jälkeen kortinhaltijaa olisi seurattu koko päivä. Lautakunta katsoikin sen sijaan, että tunnuslukua oli säilytetty kortin yhteydessä ja vastuu nostoista jäi kortinhaltijalle.



Pankkilautakunta on käsitellyt myös tapauksia, joissa korttia ja tunnuslukua on säilytetty kotona. Tapauksessa PKL 18/12 kortinhaltija oli säilyttänyt korttiaan ja sen tunnuslukua kotonaan laatikossa. Hänen ja hänen puolisonsa ulkomaanmatkan aikana puolison poika oli tunkeutunut heidän kotiinsa ja varastanut kortinhaltijan kortin ja tunnusluvun, joilla hän teki oikeudettomia nostoja. Poika oli aikaisemminkin tehnyt vastaavaa. Kortinhaltijan puoliso valehteli pojalleen, että kortinhaltijan tytär jää taloon ja isovanhemmat muuttavat taloon lomamatkan ajaksi asumaan. Poika kuitenkin soitti ja lähetti viestejä suoraan tyttärelle, joka kertoi puoliveljelleen, että talo oli öisin tyhjä. Kortinhaltija ei ollut esittänyt tarkempaa selvitystä siitä, missä muodossa tunnuslukua oli säilytetty laatikossa. Tunnusluku oli kuitenkin ollut helposti yhdistettävissä korttiin, koska tunnuslukua oli käytetty rahaa nostettaessa. Lautakunta katsoi kortinhaltijan laiminlyöneen korttiehtojen mukaisen velvollisuutensa säilyttää korttia ja tunnuslukua yhdessä ja tunnuslukua sellaisessa muodossa, joka ei ole helposti yhdistettävissä korttiin. Lautakunta katsoi, että kortinhaltijan menettely osoitti maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta.

Sen sijaan tapauksessa PKL 61/11 päädyttiin siihen, että korttia ja tunnuslukua yhdessä kotona säilyttänyt kortinhaltija ei ollut toiminut törkeän huolimattomasti. Merkittävää arvioinnin kannalta tapauksessa oli se, että kortinhaltija oli perheineen nukkumassa talon yläkerrassa, kun lukitsemattomasta terassin ovesta sisään tulleet varkaat anastivat alakerrassa olevan pöydän päältä ja kortin tunnusluvun kyseisen pöydän laatikosta. Lautakunta katsoi, ettei kortinhaltija ollut säilyttänyt tunnuslukuaan huolellisesti, mutta menettelyä ei pidetty törkeän huolimattomana.

Kortin tunnusluku saattaa päätyä ulkopuolisen tietoon ilman kortinhaltijan huolimattomuutta, jos kahdella kortilla on sama tunnusluku ja korttivaras saa urkittua toisen kortin tunnusluvun.<sup>168</sup> Tällainen tilanne oli tapauksessa PKL 57/11, jossa korttivaras oli saanut urkittua kortinhaltijan Visa-kortin tunnusluvun. Häneltä varastettiin sekä Visa- että MasterCard-kortti, joissa oli sama tunnusluku, ja korteilla tehtiin oikeudettomia nostoja. Pankkilautakunta katsoi, ettei kortinhaltija ollut huolimaton MasterCard-kortin tunnusluvun säilyttämisessä.

Sen sijaan rinnakkaiskorttien, joissa oli sama tunnusluku, tunnusluvun säilyttämisen osalta Pankkilautakunta tuli vastakkaiseen lopputulokseen tapauksessa PKL 20/11. Kortinhaltijan pääkortin tunnusluku oli urkittu, jonka jälkeen pääkortti ja sen rinnakkaiskortti oli varastettu. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli säilyttänyt molempien korttien tunnuslukua huolimattomasti, vaikkei rinnakkaiskorttia ollut käytetty ennen varkautta. Lautakunta kuitenkin totesi seuraavaa:

*”Esitetyn selvityksen perusteella asiakkaan yhdistelmäkortissa ja sen rinnakkaiskortissa on ollut sama tunnusluku, ja niillä on tapauksessa käytetty oikeudetta samaa*

---

<sup>168</sup> Joissain maksukorteissa on mahdollisuus valita oma tunnusluku.

*luottotiliä. Oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon kokonaismäärä olisi ollut sama siitä riippumatta, kumman kortin luotto-ominaisuutta käytettiin, koska korteilla oli yhteinen käyttöraja. Näissä olosuhteissa lautakunta katsoo, että kyse on yhdestä oikeudettoman käytön kokonaisuudesta.”*

Tapauksessa ei siis ollut merkitystä, oliko rinnakkaiskortin tunnuslukua säilytetty huolellisesti vai ei. On kuitenkin kyseenalaista tulisiko saman tunnusluvun problematiikkaa tulkita eri tavoin riippuen siitä, ovatko kyseessä rinnakkaiskortit vai ei. Merkitykselliseksi ero tulee silloin, jos esimerkiksi pääkorttia käytettäessä urkitaan tunnusluku ja sen jälkeen varastetaan rinnakkaiskortti. Edellä mainitun tulkinnan mukaan kortinhaltija olisi tällöin säilyttänyt rinnakkaiskortinkin tunnuslukua huolimattomasti, kun taas eri tileihin liitettyjen korttien osalta vastuuta ei syntyisi.

#### 4.4.2.4 Sopimusehdot

Kortinhaltijan ja palveluntarjoajan väliseen korttisopimukseen voidaan sisällyttää tarkempia ehtoja siitä, millaisiin toimiin maksuvälineen haltijan on ryhdyttävä pitääkseen maksuvälineen turvassa. Hallituksen esityksessä suositellaan turvallisuusriskien vähentämiseksi palveluntarjoajia antamaan asiakkailleen riittävän selkeitä ohjeita maksuvälineen ja siihen liittyvän tunnusluvun suojaamisesta ja turvallisesta käytöstä.<sup>169</sup>

Kortinhaltijan kannalta ankarasta tai yllättävästä sopimusehdosta on erityisesti huomautettava kortinhaltijalle tai sitä on muuten korostettava ennen sopimuksen tekemistä. Muussa tapauksessa ankara tai yllättävä ehto ei yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan tule sopimuksen osaksi.<sup>170</sup>

Korttisopimuksen ehdot turvallisuusmääräyksistä vaikuttavat arviointiin siitä, vastaako kortinhaltija aiheutuneesta vahingosta. Mitä tarkemmat ohjeet kortin ja tunnusluvun käytöstä on annettu, sitä vahingollisemmaksi käyvät kortinhaltijan laiminlyönnit näiden noudattamisessa.<sup>171</sup>

Esimerkiksi edellä mainittu<sup>172</sup> sopimusehto, jonka mukaan tunnusluvun näppäily pitää suojata esimerkiksi kädellä, on suurimmassa osassa tapauksista hyvin yksiselitteinen. Mikäli kortinhaltija ei suojaa tunnusluvun näppäilyä, vaikka se on erikseen kirjattu vielä sopimukseen, hän on toiminut huolimattomasti, mikäli joku saa katselemalla selville tunnusluvun. Tietenkin tulkinnan varaa jää siltä osin, mikä katsotaan riittäväksi suojaamiseksi.

<sup>169</sup> HE 169/2009, s. 69.

<sup>170</sup> HE 169/2009, s. 68–69.

<sup>171</sup> HE 169/2009, s. 74.

<sup>172</sup> Ks. 4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen.

Toisaalta taas edellä mainittu<sup>173</sup> kielto kirjata tunnuslukua helposti tunnistettavaan muotoon on hieman epäselvempi ehto. ”Helposti tunnistettava muoto” on määreenä subjektiivisen tulkinnan alainen. Ratkaisijan tulee arvioida onko esimerkiksi puhelinnumeroksi naamioitu tunnusluku helposti tunnistettavissa vai ei. Mikäli korttia oikeudetta käyttänyt henkilö on onnistunut käyttämään korttia sen tunnusluvulla, asettaa se luonnollisesti tulkinnan lähtökohdaksi sen, että tunnusluku on ollut helposti tunnistettavassa muodossa.

Pankkilautakunta on käsitellyt kyseistä ehtoa tapauksessa PKL 43/12. Tapauksessa kortinhaltija oli säilyttänyt hotellihuoneen tallelokerossa korttia ja tunnuslukuaan. Hotellihuoneesta vietiin koko tallelokero ja sieltä löytyneillä korteilla ja tunnusluvuilla tehtiin oikeudettomia nostoja. Lautakunta totesi tallelokeron käyttämisen arvotavaroiden säilyttämiseen hotellissa olevan lähtökohtaisesti suositeltavaa. Kortinhaltijan korttiehdoissa oli kuitenkin kielletty kirjaamasta tunnuslukua helposti tunnistettavaan muotoon. Lautakunta lausuiкин siten seuraavaa:

*”Kun asiakas on tapauksessa kokenut tarpeelliseksi säilyttää korttiansa tunnuslukuja ylös kirjattuina, olisi hän kuitenkin kirjaamalla tunnuslukunsa korttiehtojen mukaisesti muotoon, joka ei olisi ollut helposti ulkopuolisen tunnistettavissa, voinut kohtuullisin toimin vähentää riskiä korttiansa oikeudettomasta käytöstä ja voinut tässä tapauksessa välttyä korttiansa oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta kokonaisuudessaan. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan laiminlyönnin noudattaa korttiehdoissa asetettuja velvollisuuksiaan säilyttää kortit ja tunnusluvut erillään ja olla kirjaamatta tunnuslukuja helposti tunnistettavaan muotoon johtuneen hänen huolimattomuudestaan. Edelleen lautakunta katsoo tätä asiakkaan varomattomuutta osin korostavan sen, että hän on säilyttänyt kaikkia kolmea korttia tunnuslukuineen yhdessä.”*

Ilman kyseistä ehtoa asiakkaan menettelyä olisi tuskin katsottu huolimattomaksi. Kuten edellä todettiin<sup>174</sup>, kortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa kassakaapissa ei osoita kortinhaltijan huolimattomuutta lain esitöiden mukaan. Mutta koska korttiehdoissa oli kielletty tunnusluvun kirjaaminen helposti tunnistettavaan muotoon, kortinhaltija ei välttynyt vastuulta säilyttämällä sitä tallelokerossa.<sup>175</sup>

<sup>173</sup> Ks. 4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen.

<sup>174</sup> Ks. 4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen.

<sup>175</sup> Lautakunta katsoi kuitenkin, ettei kortinhaltija huolimattomuus ollut törkeää, vaikka hän oli toiminut täysin vastoin korttisopimuksen ehtoa. Lautakunta perusteli tätä sillä, että asiakas oli perustellusti kokenut tallelokeron turvallisiksi ja sitä käyttämällä pyrkinyt minimoimaan riskiä arvoesineidensä ja maksuvälineidensä anastamisesta. Ks. myös PKL 30/10, jossa lautakunta päätyi samaan lopputulokseen, kun kortinhaltija oli säilyttänyt korttiaan ja tunnuslukua samassa kassalippaassa kotonaan.

#### 4.4.2.5 Huolimattomuus

Vastuu maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisesta maksuvälineestä huolehtimisen laiminlyönnistä edellyttää sitä, että sopimusehtojen vastainen menettely osoittaa huolimattomuutta: *”maksuvälineen haltija on **huolimattomuudesta** laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa”*<sup>176</sup>.

Huolimattomuutta arvioidaan kokonaisuutena.<sup>177</sup> Kuten jo edellä mainittiin<sup>178</sup>, esimerkiksi kortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa kassakaapissa ei osoita kortinhaltijan huolimattomuutta, vaikka niiden säilyttäminen yhdessä onkin lähtökohtaisesti kiellettyä. Huolellisuusarviointi kohdistuu kortin ja tunnusluvun säilyttämiseen.<sup>179</sup> Siten asiakkaan mahdollista viivästystä katoamisilmoituksen tekemisessä ei oteta huomioon, kun huolimattomuutta arvioidaan 2 kohdan mukaisesti.

Luonnollisesti myös velvollisuuksien tahallinen laiminlyönti johtaa korvausvastuuseen. Voitaneen katsoa, että 2 kohta sisältää myös tahallisen toiminnan, vaikka siinä puhutaankin vain huolimattomuudesta. Mikäli kuitenkin katsottaisiin, että 2 kohta ei soveltuisi tahalliseen laiminlyöntiin, täytyisi 3 kohdan<sup>180</sup> tunnusmerkit. Jos on esimerkiksi tahallaan heittänyt pois maksukorttinsa, johon on kirjoitettu sen tunnusluku, eikä ilmoita kortin katoamisesta palveluntarjoajalle, täytyy 3 kohdan mukainen määritelmä. Tällöin kortinhaltija vastaisi vahingosta samoin kuin 2 kohdan mukaan.

Kortinhaltijan toimet saattavat olla ehtojen vastaisia kuitenkin osoittamatta hänen huolimattomuuttaan. Palveluntarjoajan voidaan esimerkiksi katsoa toimillaan hyväksyneen ehtojen vastaisen toiminnan. Esitöissä mainitaan tästä esimerkkinä tilanne, jossa kortinhaltija antaa suostumuksensa korttimaksuun internetsivustolla, jota ei ole sertifioitu ehdoissa määritellyllä tavalla. Jos pankki on kuitenkin välittänyt tällaiset maksut, voidaan sen katsoa tosiasiasa hyväksyneen ehtojen vastaisen menettelyn. Jos tällainen ehtojen vastainen menettelytapa on maksupalvelun käyttäjien keskuudessa yleisesti ja vakiintuneesti käytössä eikä palveluntarjoaja puutu siihen, ei sen käyttäminen yksittäisessä tapauksessa osoita kortinhaltijan huolimattomuutta.<sup>181</sup>

Korttivarkauksissa tulee usein käsiteltäväksi huumausväite. Mikäli kortinhaltija on joutunut huumatuksi, hän ei luonnollisesti pysty toimimaan huolellisesti korttiehtojen edellyttämällä tavalla. Kuitenkin koska kortinhaltija ei huumattuna pysty toimimaan huolellisesti, häntä ei voida pitää

<sup>176</sup> Lihavointi kirjoittajan.

<sup>177</sup> HE 169/2009, s. 68.

<sup>178</sup> Ks. 4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen.

<sup>179</sup> Myös tallellaolon seuraamiseen.

<sup>180</sup> *”Hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä”*

<sup>181</sup> HE 169/2009, s. 74.

vastuullisena kortin oikeudettomasta käytöstä. Jos kuitenkin *huumatuksi tuleminen* on johtunut kortinhaltijan huolimattomasta toiminnasta, hän voi joutua vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä.

Pankkilautakunta on suosittanut palveluntarjoajaa vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä muun muassa tapauksessa PKL 68/11. Tapauksessa kortinhaltija tapasi sattumalta musiikkibaarissa Riiassa tuttavansa. Tuttava ehdotti hiljaisempaa paikkaa, jossa kuulisi puhetta. He menivät yökerhoon, josta tuttavän seurue pian haki hänet pois. Kortinhaltija jäi yksin ja oli aikeissa lähteä hotelliin. Hän joi oluensa loppuun, minkä jälkeen hänen muistikuvansa loppuvat täydellisesti. Lautakunta katsoi, että on kortinhaltija oli huumattu laittamalla hänen juomaansa huumaavaa ainetta ja hänen ollessaan huumattuna hänen korttiaan käytettiin oikeudetta.

Lautakunta katsoi, ettei kortinhaltija voinut huumatuksi tultuaan vaikuttaa korttinsa anastamiseen, tunnusluvun päätymiseen ulkopuolisen tietoon, kortin oikeudettomaan käyttöön tai siitä aiheutuneen vahingon määrään. Lautakunta katsoi lisäksi, ettei kortinhaltija ollut asiassa esitetyn selvityksen perusteella ennen huumaamistaan huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tai muutoin omalla menettelyllään myötävaikuttanut tapahtumien kulkuun ja huumatuksi tulemiseensa.

Tapauksessa PKL 47/11 katsottiin kortinhaltijan joutuneen niin ikään huumatuksi, tällä kertaa tallinnalaisessa yökerhossa. Tässä tapauksessa kortinhaltijalle jäi vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä 150 euron osalta. Kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan kyseisessä yökerhossa aikaisemmin, jolloin kortin tunnusluku oli ilmeisesti urkittu. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli omalla menettelyllään myötävaikuttanut myöhempiin tapahtumiin ja tunnusluvun joutumiseen ulkopuoliselle hänen laiminlyötyään huolimattomuudestaan korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan.

Pankkilautakunta on käsitellyt useita tapauksia, joissa kortinhaltija on mennyt ns. pimeään taksiin. Tapauksessa PKL 23/11 kortinhaltija oli aamuyöllä ravintolasta poistuttuaan noussut tuntemattomien miesten kyytiin. Autossa hän oli juonut miesten tarjoamasta pullosta, jota yksi miehistä oli kortinhaltijan mukaan ollut juovinaan. Korvaukseksi matkasta he pysähtyivät tankkaamaan. Miehet ilmeisesti urkkivat kortinhaltijan kortin tunnusluvun hänen maksaessaan bensa-automaatilla. Miehet olivat jossain vaiheessa matkaa anastaneet kortinhaltijan kortin ja nostaneet sillä rahaa automaatista. Lautakunta totesi seuraavaa:

*”Pankkilautakunta katsoo tapahtumien kuitenkin olleen seurausta siitä, että asiakas lähti yöllä hänelle entuudestaan tuntemattomien henkilöiden kyytiin. Edelleen Pankkilautakunta katsoo bensaostoksen jälkeisiin tapahtumiin myötävaikuttaneen olennaisesti sen, että asiakas on näissä olosuhteissa käyttänyt tunnuslukuaan*

*huolimattomasti siten, että ulkopuolinen on saanut sen tietoonsa, sekä sen, että asiakas on juonut autossa miesten tarjoamaa juomaa. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo kortin joutumisen ulkopuoliselle johtuneen siitä, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa.”*

Lautakunta katsoi kortinhaltijan menettelyn osoittaneen törkeää huolimattomuutta. Lautakunta katsoi siis kortinhaltijan omalla toiminnallaan altistaneen itsensä tilanteeseen, jossa hän ei pystynyt enää toimimaan huolellisesti. Vaikka kortinhaltija olisi ollut huumattuna<sup>182</sup> eikä siten kykenevä toimimaan huolellisesti, sillä ei ollut asiassa merkitystä, koska hänen huolimattomuutensa oli jo aktualisoitunut aikaisemmin astuessaan pimeään taksiin ja juotuaan heidän tarjoamaansa juomaa.<sup>183</sup>

Lautakunta on kuitenkin tullut toiseen lopputulokseen törkeysarvioinnin osalta vastaavankaltaisessa tapauksessa PKL 64/11. Tapauksessa kortinhaltija antoi lautakunnan mukaan johdonmukaisen ja yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta ja omasta menettelystään. Kortinhaltijan katsottiin toimineen huolimattomasti, kun hän ei suojannut tunnusluvun näppäilyä bensa-automaatilla riittävästi. Lisäksi hänen katsottiin toimineen huolimattomasti korttinsa säilyttämisen suhteen. Hän oli jossain vaiheessa matkaa huomannut lompakkonsa olevan auton penkillä hänen ja hänen vieressään istuneen miehen välissä. Hän huomasi korttinsa puuttuvan lompakosta ja vaati sitä takaisin, jolloin häntä vaadittiin poistuvan autosta. Lautakunta katsoi kuitenkin, ettei kortinhaltijan menettely kokonaisuutena arvioiden osoittanut selvästi piittaamatonta suhtautumista kortin ja sen tunnusluvun hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin ja katsoi näin ollen, ettei hänen menettelynsä kortinhaltijana osoittanut törkeää huolimattomuutta.<sup>184</sup>

#### 4.4.2.6 Syy-yhteys

Vastuun syntymiseen vaaditaan laiminlyönnin ja vahingon lisäksi näiden syy-yhteys. Maksuvälineen katoamisen, joutumisen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettoman käytön tulee siten olla syy-yhteydessä sopimusehtojen rikkomiseen. Lain esitöissä todetaan, että vastuuta ei synny, jos esimerkiksi maksuvälineen haltija on jättänyt noudattamatta annettuja turvamääräyksiä vain joltain vähäiseltä osalta eikä tällä laiminlyönnillä ole ollut tosiasiallista vaikutusta siihen, että korttia on käytetty oikeudettomasti.<sup>185</sup>

<sup>182</sup> Lautakunta ei ota siihen tapauksessa kantaa, koska asia ratkesi kortinhaltijan aikaisemman käyttäytymisen perusteella.

<sup>183</sup> Ks. myös esimerkiksi PKL 43/11, jossa ei huumausväitettä. Tapauksessa kortinhaltijalle jäi täysi vastuu.

<sup>184</sup> Ks. myös esimerkiksi PKL 40/12, jossa kortinhaltijan ei niin ikään katsottu toimineen törkeän huolimattomasti.

<sup>185</sup> HE 169/2009, s. 74–75.

Hallituksen esityksen esimerkissä todetaan, että vastuulta voi välttyä syy-yhteyden puuttumisen vuoksi, jos turvamääräyksiä on laiminlyöty vain vähäiseltä osalta. Ilmeisesti kuitenkin vastuulta voi välttyä, vaikka laiminlyönti olisi suuri, jos syy-yhteys puuttuu. Esimerkiksi tunnusluvun säilyttäminen samassa laukussa siten, että sen yhdistäminen korttiin on helppoa, osoittaa selvästi kortinhaltijan huolimattomuutta. Kortinhaltijalta saatetaan varastaa laukusta lompakko siten, ettei kortin katoaminen johdu kortinhaltijan huolimattomuudesta, esimerkiksi ryöstämällä. Jos korttia käytetään lompakosta löytyneen ajokortin kanssa allekirjoitus uskottavasti väärentäen, kortinhaltija ei vastaa aiheutuneesta vahingosta.<sup>186</sup> Syy-yhteyksivaatimuksen vuoksi vastuuta ei synny, vaikka hän rikkoikin korttiehtoja säilyttämällä korttia ja tunnuslukua yhdessä, koska tällä rikkeellä ei ollut vaikutusta kortin katoamiseen tai käyttöön.

Jos kuitenkin korttia olisi käytetty laukusta löytyneellä tunnusluvulla, kortinhaltija voisi joutua vastaamaan aiheutuneesta vahingosta, koska aiheutunut vahinko oli seurausta tehdystä laiminlyönnistä. Tässä tapauksessa sillä ei ole merkitystä, että kortinhaltija ei ollut huolimaton kortin säilyttämisen suhteen. Jos korttiehdoissa on kielletty kirjaamasta tunnuslukua helposti tunnistettavaan muotoon, tilanne muuttuu hieman erilaiseksi, mutta lopputulokseen sillä ei liene vaikutusta. Tällöin tilannetta voitaneen tulkita samoin kuin Pankkilautakunta katsoi tapauksessa PKL 43/12<sup>187</sup>. Analogisesti tulkittuna kortinhaltija olisi ryöstötilanteessakin lisännyt riskiä kortin oikeudettomasta käytöstä kirjaamalla tunnuslukunsa helposti tunnistettavaan muotoon, minkä vuoksi hänen katsottaisiin olleen huolimaton.

Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 20/11 kortinhaltija oli säilyttänyt pankista saamaansa tunnuslukukirjettä kotonaan varmassa tallessa. Alkuperäisen kirjeen säilyttäminen oli korttiehtojen vastaista. Kortinhaltijan kotiin ei ollut tunkeuduttu eikä alkuperäisen tunnuslukukirjeen säilyttäminen muutenkaan ollut vaikuttanut korttien oikeudettomaan käyttöön. Lautakunta katsoi siten, ettei kortinhaltijan laiminlyönti tunnuslukukirjeen säilyttämisessä ollut syy-yhteydessä vahinkoon eikä hänelle syntynyt vastuuta oikeudettomasta käytöstä tällä perusteella.

Jos korttia olisi käytetty sekä ilman tunnuslukua että sen kanssa, tilanteesta tulisi monimutkaisempi. Käsitykseni mukaan tässä tulisi noudattaa syy-seuraussuhteen perusteella tulkintaa, jonka mukaan vastuu olisi vain niistä vahingoista, jotka ovat syntyneet tunnusluvulla tehdystä käytöstä. Kortinhaltija on esimerkin tilanteessa ollut huolellinen kortin säilyttämisen suhteen eikä sen käyttö ilman

---

<sup>186</sup> Toisaalta kortinhaltija ei vastaa maksusta siinäkään tapauksessa, jos tositteessa oleva allekirjoitus selvästi eroaa ajokortissa olevasta allekirjoituksesta. Ks. 4.6.3 Maksunsaajan varmistusvelvollisuuksien laiminlyönti.

<sup>187</sup> Tapausta selostettu edellä jaksossa 4.4.2.4 Sopimusehdot.

tunnuslukua ole johtunut laiminlyönnistä. Toisin on tunnusluvulla tehty käyttö, jota ei olisi ollut mahdollista tapahtua ilman kortinhaltijan laiminlyöntiä<sup>188</sup>.

## 4.5 Katoamisilmoitus

Tässä alaluvussa käydään läpi mikä on kortin katoamisilmoitus ja miten se tulee tehdä. Lisäksi selvitetään mitä sen laiminlyönnistä seuraa.

### 4.5.1 Katoamisilmoituksen ajankohta

Maksupalvelulain 54 §:n 1 momentissa todetaan katoamisilmoituksesta seuraavaa:

*”Maksuvälineen haltijan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”*

Katoamisilmoitus tulee siis tehdä ilman aiheetonta viivytystä. Arviointi siitä, onko näin toimittu, tehdään tapauskohtaisesti olosuhteet huomioon ottaen.<sup>189</sup> Käytännössä ilmoitus on tehtävä heti, kun se on mahdollista. Liikkumavaraa tulee kuitenkin siitä, että ilmoitusvelvollisuuden syntyminen ei ole välttämättä mikään eksakti tapahtuma. Vastuu aktualisoituu, kun kortinhaltija huomaa kortin katoamisen, joutumisen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettoman käytön. Esimerkiksi kortin katoamisen huomaaminen ei välttämättä tapahdu yksiselitteisesti. Ei voida olettaa, että jokainen kortinhaltija sulkisi korttinsa aina, kun kortti on hetken kateissa. Toisaalta voidaan ajatella, että kortin nopea etsiminen katsotaan aiheelliseksi viivytykseksi.

Pankkilautakunta on ottanut katoamisilmoituksen ajankohtaan kantaa esimerkiksi tapauksessa PKL 11/12. Kortinhaltija oli käyttänyt korttiaan baarissa viimeisen kerran yöllä klo 1.24. Kortti varastettiin häneltä ja sillä tehtiin oikeudettomia nostoja klo 1.30–1.32. Kortinhaltija huomasi pian klo 1.24 ostonsa jälkeen kortin katoamisen ja alkoi etsiä sitä. Hän löysi kortin baarin lattialta ja käytti sitä klo 1.48. Viive kortin anastamisesta löytymiseen oli 24 minuuttia, ja kortin etsimisen ja löytymisen välinen aika on ollut alle 15 minuuttia. Koska kortti löytyi nopeasti, kortinhaltija ei tehnyt kortin katoamisilmoitusta. Lautakunta totesi asiassa seuraavaa:

*”Tapauksessa asiakas on kertomansa mukaan kortin katoamisen huomattuaan lähtenyt välittömästi etsimään korttia ja kortin löytymiseen on mennyt alle 15 minuuttia. Pankkilautakunta toteaa, että korttiehtojen mukaan asiakkaan olisi tullut kortin katoamisen havaittuaan viipymättä ilmoittaa kortti kadonneeksi. Mikäli asiakas olisi tältä osin toiminut korttiehtojen edellyttämällä tavalla, olisi kortin*

<sup>188</sup> Kortin ja tunnusluvun säilyttämistä yhdessä.

<sup>189</sup> HE 169/2009, s. 69.



*oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu mahdollisesti välttyä osin tai kokonaisuudessaan. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan huolimattomuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan ilmoittaa kortti kadonneeksi viipymättä sen katoamisen huomattuaan. Edelleen lautakunta kuitenkin katsoo, että löydettyään kortin ja käytettyään sitä ilman ongelmia on asiakas ymmärrettävästi voinut olettaa kortin ainoastaan pudonneen häneltä lattialle hänen oman korttistonsa jälkeen ja jättänyt tämän vuoksi katoamisilmoituksen tekemättä.”*

Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli laiminlyönyt katoamisilmoituksen tekemisen. Huolimattomuutta ei kuitenkaan katsottu törkeäksi, vaikka kortinhaltija jätti ilmoituksen tekemättä. Jos kortinhaltijalla olisi ollut syytä epäillä hänen korttinsa varastetun ja esimerkiksi kopioidun<sup>190</sup>, arvioinnissa olisi voitu päätyä törkeään huolimattomuuteen.

Tapauksessa PKL 44/11 kortinhaltija soitti ravintolan henkilökunnalta lainatulla puhelimella hätäkeskukseen klo 23.38. Katoamisilmoituksen hän teki kotoaan kello 00.12. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija olisi voinut tehdä katoamisilmoituksen joko ravintolan henkilökunnalta tai joltain paikalla olleelta tutultaan lainatulla puhelimella. Lautakunta katsoi kortinhaltijan huolimattomuudesta laiminlyöneen velvollisuutensa ilmoittaa kortin katoamisesta ilman aiheetonta viivästystä.

Tapauksessa PKL 54/11 Pankkilautakunta otti melko väljän kannan viivästyksen aiheellisuuteen. Kortinhaltijalta oli varastettu noin puoli kahdentoista aikaan päivällä autosta kortti, puhelin ja kotiavaimet. Sivullinen kutsui paikalle poliisit, jotka soittivat kortinhaltijan kotiin lukkosepän. Kortinhaltija meni kotiinsa poliisien kanssa varmistamaan, ettei hänen kotiinsa murtauduttu ennen lukkojen vaihtoa. Lukkoseppä tuli noin klo 13 ja kortinhaltija meni läheiseen kirjastoon klo 14 ilmoittamaan kortin katoamisesta sähköpostilla pankkiinsa. Kortilla oli tehty oikeudettomia nostoja klo 11.30–12.09. Lautakunta totesi seuraavaa:

*”Selvityksen mukaan asiakkaan oma puhelin oli anastettu samalla kuin korttikin. Lautakunta pitää uskottavana, että paikalle tulleet poliisit eivät ole voineet luovuttaa virkapuhelimiaan ulkomaanpuhelijujen soittamista varten. Myös asiakkaan kodin lukkojen vaihdattaminen on ollut perusteltu toimi tilanteessa, jossa kotiavaimet oli anastettu ja tekijöillä oli laukun mukana saamiensa tietojen perusteella mahdollisuus selvittää asiakkaan kotiosoite. Asiakas on selvityksen mukaan ilmoittanut kortin katoamisesta heti lukkojen vaihdattamisen jälkeen.*

<sup>190</sup> Kopioinnin lisäksi olisi mahdollista ottaa ylös kortissa olevat tiedot ja tehdä niillä verkko-ostoksia.

*Tapahtumakokonaisuus huomioon ottaen lautakunta katsoo, että katoamisilmoituksen tekeminen on sinänsä viipynyt, mutta se ei ole ollut aiheetonta. Asiakkaan menettelyssä ei siten ole laiminlyöntiä tältä osin.”*

Katoamisilmoituksen riittävän aikaisen tekemisen arviointi nivoutuu usein yhteen kortin tallellaolon seuraamisen kanssa. Mikäli kortinhaltija tekee katoamisilmoituksen vasta sen jälkeen, kun hänen korttiaan on käytetty oikeudettomasti, tulee arvioitavaksi 1) koska kortin katoaminen olisi pitänyt huomata ja 2) onko katoamisilmoitus tehty ilman aiheetonta viivytyksiä. Jos kortin katoamisen<sup>191</sup> (ei siis katoamisen huomaamisen) ja katoamisilmoituksen välillä on pitkä aika, on kortinhaltija hyvin mahdollisesti laiminlyönyt joko tallellaolon seuraamisen tai katoamisilmoituksen tekemisen ilman aiheetonta viivytyksiä.

Korkeimman oikeuden tapaus KKO:1994:82<sup>192</sup> koskee niitä toimenpiteitä, joita maksunsaajan tulee tehdä varmistuakseen kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia.<sup>193</sup> Tapauksen aikaisemmassa käsittelyssä raastuvanoikeus totesi tuomiossaan 23.10.1991 seuraavaa:

*”Raastuvanoikeus totesi lain edellyttävän, että kortin haltija ilmoittaa kortin häviämisestä viipymättä. Myös luottoehdoissa edellytettiin, että kortin katoamisesta tai anastamisesta oli välittömästi ilmoitettava luotonantajalle.*

*Kuluttajavalituslautakunta oli todennut Niskasen<sup>194</sup> laiminlyöneen kohtuullisessa ajassa ilmoittaa luotonantajalle kortin hallinnan menetyksestä. Niskanen oli tehnyt katoamisilmoituksen yli kaksi vuorokautta kortin anastuksesta, mitä ei enää voitu pitää viipymättä tehtynä. Ilmoitus oli tehty liian myöhään.*

*Ottaen huomioon käytettävissä olleet viestintämahdollisuudet Niskanen ei ollut näyttänyt sellaista estettä, jonka perusteella hän olisi vapautunut myöhään tehdyn katoamisilmoituksen aiheuttamasta vastuusta.”*

Kortti oli ryöstetty kortinhaltijalta Espanjassa 5.11.1989 noin kello 23.00, mutta ilmoitus tapahtumasta oli tullut pankille vasta 8.11.1989 kello 8.30. Käräjäoikeus totesikin kortinhaltijan laiminlyöneen silloisen KSL:n 7 luvun 19 §:n 1 momentin 3 kohdan<sup>195</sup> mukaisen ilmoitus-

<sup>191</sup> Kortin katoamisen ajankohta jää usein epäselväksi, jolloin kortin katsotaan kadonneen viimeistään silloin, kun korttia on käytetty oikeudettomasti.

<sup>192</sup> <http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1994/19940082>.

<sup>193</sup> Tapausta käydään läpi tarkemmin alaluvussa 4.6.3 Maksunsaajan varmistusvelvollisuuksien laiminlyönti.

<sup>194</sup> Kortinhaltija.

<sup>195</sup> Laki 23.5.1986/385. ”Tilinhaltija vastaa luottokortin tai muun tililuoton käyttöön oikeuttavan tunnisteen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

[...]

3) hän menetettyään tunnisteen hallinnan muulla kuin 2 kohdassa mainitulla tavalla on laiminlyönyt ilmoittaa tästä luotonantajalle viipymättä sen havaittuaan.”

velvollisuutensa. Säännös vastaa nykyistä maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 3 kohtaa. Kortinhaltija ei enää Korkeimmassa oikeudessa kiistänyt sitä, että hän oli luottokorttinsa hallinnan menettäneenä tilinhaltijana laiminlyönyt luottokortin asianmukaisen katoamisilmoituksen.

Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 35/12 kortinhaltija huomasi korttinsa kadonneen noin kahdeksan aikaan aamulla havahduttuaan yökerhon ulkopuolella ollessaan lomamatkalla Gran Canarialla.<sup>196</sup> Kortinhaltija teki katoamisilmoituksen kuitenkin vasta kello 16.03. Kortinhaltijan mukaan hän ei voinut tehdä katoamisilmoitusta viipymättä, koska *”hänen puhelimensa oli anastettu ja hän oli edelleen tokkurassa tyrmäystipoista johtuen, ja että hän on tehnyt ilmoituksen heti saatuaan kiinni toiseen hotelliin majoittuneen veljensä”*. Lautakunta otti huomioon kortinhaltijan tilanteen<sup>197</sup>, mutta katsoi siitä huolimatta hänen laiminlyöneen velvollisuutensa ilmoittaa palveluntarjoajalle viipymättä kortin katoamisesta sen havaittuaan. Lautakunta totesi lisäksi, että kortinhaltijan oli täytynyt mieltää riski korttinsa oikeudettomasta käytöstä, sillä häneltä oli varastettu muutakin omaisuutta. Tämä osoitti lautakunnan näkemyksen mukaan kortinhaltijan suhtautuvan piittaamattomasti kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin.

Tapauksessa PKL 16/11 viivästyksen aiheettomuus oli edellistä tapausta selvempi. Siinä kortinhaltija oli lomamatkallaan Teneriffalla huomannut korttinsa kadonneen yhden aikoihin iltapäivällä. Kortinhaltija oli kertomansa mukaan odottanut sulkuilmoituksen tekemisessä oppaan kehotuksesta sen vuoksi, että korttia etsittiin ensin turistibussista. Korttia ei kuitenkaan löytynyt ja se suljettiin klo 18.09 eli viisi tuntia katoamisesta. Tapauksessa katsottiin asiakkaan säilyttäneen tunnuslukua kortin yhteydessä. Lautakunta katsoi, että katoamisilmoitusta ei ollut tehty viivytyksettä, varsinkin ottaen huomioon sen, että tunnuslukua oli säilytetty kortin yhteydessä ja kortinhaltija oli olettanut kortin varastetun. Lautakunta katsoi, että tunnusluvun ja kortin säilyttäminen samassa lompakossa turistikohteessa oltaessa ja katoamisilmoituksen tekeminen vasta usean tunnin kuluttua osoittaa sellaista piittaamattomuutta kortin hallintaan ja käyttöön liittyvistä turvallisuusriskeistä, että kortinhaltijan menettely oli törkeän huolimatonta.

Katoamisilmoituksenkin tekemisestä voidaan antaa tarkentavia määräyksiä korttiehdoissa. Pankkilautakunta käsitteli korttisopimuksen ehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuuden laiminlyöntiä tapauksessa PKL 30/12. Tapauksessa oli kortinhaltijalle tapahtunut seuraavaa:

*”Asiakas asioi lauantaina 5.5.2012 klo 10:00 Nizzassa pankin pankkiautomaatilla. Kaksi pankkiautomaattia sijaitsi huoneessa, josta ovi johti varsinaiseen pankkisaliin. Kadulta automaateille johtava ovi oli auki ja pankkiin johtava ovi oli kiinni viikonloppuna.*

<sup>196</sup> Ks. tapauksesta myös 4.4.2.3 Tunnusluvun säilyttäminen.

<sup>197</sup> Lautakunta katsoi, että asiassa oli jäänyt näyttämättä kortinhaltijan joutuminen huumatuksi.

*Molemmilla automaateilla oli jonoa ja asiakas valitsi oikeanpuoleisen. Asiakkaan edellä olleet turistit saivat asiakkaan näkemän mukaan normaalisti rahansa. Asiakas työnsi korttinsa aukkoon ja näppäili tunnuslukunsa. Tämä tapahtui siten, että asiakkaan edessä jonossa seissyt mies antoi tilaa siten, että asiakkaan takana jonossa seisoi hänen vaimonsa eikä asiakkaan vieressä ollut ketään. Automaatin aukko oli sillä korkeudella, että sitä mahdollisimman lähellä seisoen asiakas saattoi peittää automaatin ja sen näyttöruudun. Varmuuden vuoksi asiakas peitti tälläkin kertaa vasemmalla kädellä tunnusluvun näppäilyä. Asiakas ei tiedä, miten ainoastaan asiakkaan muistissa ollut tunnusluku on voinut joutua sivulliselle. Asiakas on jälkepäin kuullut, että rikolliset voivat saada tunnuslukuja jollain tavalla peilaamalla tunnusluvun näppäilemistä tai automaattiin asennetun pienen kameran avulla.*

*Toiminta keskeytyi, mutta kortti ei palautunut aukkoon, jonne se oli liukunut näkymättömiin. Asiakas ihmetteli asiaa vaimonsa kanssa kunnes asiakkaan vaimo syötti automaattiin korttinsa, joka jumiutui samalla tavalla.*

*Paikalla ollut mieshenkilö totesi, että pankki aukeaa maanantaina klo 08:30, jolloin automaatin sisälle jumiutuneet kortit voi noutaa pankista. Kun asiakas tarkisti vielä aukioloajat pankin seinästä, tuntui ehdotettu menettely aivan oikealta ja luontevalta. He tiesivät, että kortti voi joskus jumiutua automaattiin. Pankin tiloissa tilanne ei tuntunut hälyttävältä eikä korttien välitön sulkeminen tuntunut tarpeelliselta. Itse asiassa he uskoivat korttien olevan paremmassa säilössä automaateissa. Lisäturvalta tuntui myös se, että ennen pankin tiloista poistumista automaattiin oli ilmestynyt ranskankielinen käsinkirjoitettu lappu, jossa asiakas tulkitsi lukevan, että laite on rikki ja pois käytöstä.”*

Lautakunta katsoi, että kortin tunnusluku oli todennäköisesti saatu selville teknisiä apuvälineitä käyttäen. Lautakunta katsoi siten, ettei kortinhaltija ollut säilyttänyt tunnuslukua huolimattomasti.<sup>198</sup> Katoamisilmoituksen teosta lautakunta totesi seuraavaa:

*”Pankkilautakunta katsoo, että näissä olosuhteissa kortin jäätyä pankin tiloissa olevan automaatin sisään asiakas on ymmärrettävästi voinut olettaa kyseessä olevan ainoastaan häiriöstä automaatin toiminnassa eikä asiakkaan voida kohtuudella edellyttää käsittäneen asian todellista tilaa ja riskiä kortin joutumisesta sivullisen haltuun.”*

<sup>198</sup> Kortin säilyttämiseen tai tallellaolon seuraamiseen lautakunta ei ottanut kantaa.

Lautakunta ei ottanut tässä kantaa siihen, tulisiko lain mukaan kortinhaltijan tässä tapauksessa tehdä katoamisilmoitus. On mahdollista, että tällaisessa tilanteessa kortinhaltijan voitaisiin katsoa olevan oikeutetusti siinä käsityksessä, että hänen korttinsa olisi turvassa. Ei siis ole yksiselitteistä pitäisikö kortinhaltijan tehdä katoamisilmoitus vastaavassa tilanteessa. Tähän arviointiin lautakunnalla ei kuitenkaan ollut tarvetta, sillä asia ratkesi korttiehtojen nojalla:

*”Korttiehtojen mukaan kortinhaltijan on kuitenkin ilmoitettava viipymättä pankille kortin jäämisestä ulkomailla automaattiin eikä kortinhaltija Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan voi menestyksekkäästi vedota siihen, ettei hän muista korttiehdoissa hänelle asetettuja huolellisuusvelvoitteita. Edelleen Pankkilautakunta toteaa, että noudattamalla korttiehtojen mukaista velvollisuutta kortin sulkemisesta asiakas olisi tässä tapauksessa kohtuullisin toimin voinut välttää korttinsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta kokonaisuudessaan.”*

Näin ollen lautakunta katsoi kortinhaltijan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan ilmoittaa pankille viipymättä korttinsa joutumisesta ulkomailla automaattiin.

#### 4.5.2 Katoamisilmoituksen muoto

Katoamisilmoituksen tekemiselle ei ole säädetty määrättyä muotoa. Maksupalvelulain 13 §:n 1 kohdan mukaan<sup>199</sup> korttisopimuksessa voidaan sopia käytössä olevista viestintävälineistä. Sopimista kuitenkin rajoittaa maksupalvelulain 55 §<sup>200</sup>, jonka mukaan kortinhaltijalla on oltava mahdollisuus tehdä katoamisilmoitus milloin tahansa. Palveluntarjoaja ei siten voi sopimusehdolla kohtuuttomasti rajoittaa kortinhaltijan tosiasiallista mahdollisuutta tehdä katoamisilmoitus.<sup>201</sup> Kuluttajansuojalain kulutusluottoja koskeissa esitöissä suositeltiin ”puhelinta, sähkösanomaa tai muuta mahdollisimman nopeata viestintämuotoa”.<sup>202</sup> Kovin hitaita viestintämuotoja käyttämällä kortinhaltija laiminlöisi ilmoituksen tekemisen viipymättä.<sup>203</sup>

<sup>199</sup> ”Osapuolten välisestä viestinnästä on annettava seuraavat tiedot:

1) tieto viestintävälineistä, joita osapuolten on puitesopimuksen mukaan tarkoitus käyttää tietojen antamiseen ja ilmoitusten tekemiseen, sekä selvitys teknisistä ominaisuuksista, joita edellytetään maksupalvelun käyttäjän laitteilta”.

<sup>200</sup> ”Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”

<sup>201</sup> HE 169/2009, s. 69–70.

<sup>202</sup> HE 88/1985, s. 34.

<sup>203</sup> Wilhelmsson, s. 278.

Kortinhaltija on vastuussa ilmoituksen *lähettämisestä*. Jos kortinhaltija pystyy osoittamaan lähettäneensä katoamisilmoituksen viivytyksettä oikealle taholle, hänen on ilmeisesti katsottava täyttäneen velvollisuutensa katoamisilmoituksen tekemisessä.<sup>204</sup>

Ilmoituksen voi tehdä palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle, kuten esimerkiksi palveluntarjoajien yhteiselle sulkupalvelulle<sup>205</sup>. Tällöinkin vastuu kortinhaltijan mahdollisuudesta tehdä katoamisilmoitus säilyy palveluntarjoajalla.

Ilmoituksen voi tehdä kortinhaltijan lisäksi myös hänen edunvalvojansa tai muu laillinen edustajansa. Myös muu hänen tehtävään valtuuttamansa henkilö voi tehdä ilmoituksen hänen puolestaan. Esimerkiksi onnettomuustilanteissa on mahdollista, että ilmoituksen tekee joku kortinhaltijan sijaan. Hän toimii silloin kortinhaltijan puolesta asiainhuoltoa (negotiorum gestio) koskevien periaatteiden mukaisesti.<sup>206</sup>

Palveluntarjoaja voi itsenäisesti harkita minkälaisen valtuutuksen se hyväksyy. Kovin tiukkaa linjaa tuskin voi pitää, kun otetaan huomioon, että aiheellisen ilmoituksen hyväksymättä jättämisestä aiheutuva vahinko on suurempi kuin virheellisen ilmoituksen hyväksyminen. Sama pätee myös siihen, kuinka tarkat tiedot vaaditaan kortin sulkemiseksi. Palveluntarjoajan ei tule aiheettomasti hankaloittaa katoamisilmoituksen tekemistä.

Pankkilautakunta on käsitellyt tapauksessa PKL 19/10 tilannetta, jossa kortinhaltijan omaiset yrittivät tehdä kortin katoamisilmoituksen kortinhaltijan puolesta, koska kortinhaltija ja hänen korttinsa olivat kadonneet. Pankki kuitenkin kieltäytyi vedoten siihen, että kortin sulkemiseen muun henkilön kuin kortinhaltijan toimesta sisältyy riski siitä, että kortti suljetaan perusteetta ja kortinhaltijan normaali kortinkäyttö näin ollen estyisi kortinhaltijan tietämättä. Pankkisalaisuudesta johtuen tietoja kortin käytöstä ei voida myöskään antaa kortinhaltijan omaisille näiden pyynnöstä.

Lautakunta totesi kuitenkin seuraavaa:

*”Pankkilautakunta toteaa kortin sulkemisessa muun kuin korttisopimuksen toisen sopijapuolen tai kortinhaltijan pyynnöstä olevan pankin esityksen mukaisesti omat sopimusoikeudelliset ja myös pankkisalaisuudesta johtuvat ongelmansa. Pankkilautakunta kuitenkin toteaa, että tällaisissa poikkeuksellisissa tapauksissa pankkien on voitava käyttää asiakkaan edun ensisijaisesti huomioivaa*

<sup>204</sup> Ks. kuluttajansuojalain osalta *Wilhelmsson*, s. 278–279.

<sup>205</sup> Suomessa on yhteinen sulkupalvelu, johon kuuluvat seuraavat pankit/kortit: Aktia, Business Eurocard, Handelsbanken, Hypo, Lounaskortti, Nordea, OP-Pohjola, Paikallisosuuspankit, S-Pankki, Säästöpankit, Tapiola, Virikekortti, Ålandsbanken. Merkittävin palveluun kuulumaton toimija on Danske Bank, jonka korteista pitää sulkuilmoitus tehdä suoraan pankkiin. <https://www.korttiturvallisuus.fi/Apuja/>

<sup>206</sup> HE 169/2009, s. 70.

*kokonaisharkintaa, eikä kortin sulkemista korttisopimuksen suhteen ulkopuolisen pyynnöstä tule kategorisesti kieltäytyä.”*

Lautakunta jätti siten avoimeksi kysymyksen siitä, olisiko pankin pitänyt hyväksyä kortinhaltijan omaisten tekemä katoamisilmoitus.<sup>207</sup> Lautakunta kuitenkin ilmaisi, ettei se katso pankin käyttämää menettelyä ongelmattomaksi. Onkin huomioitavaa, että sallimalla muidenkin kuin kortinhaltijan tekemän katoamisilmoituksen saavutettavat hyödyt kortinhaltijalle saattavat olla suuremmat kuin väärinkäytöksistä mahdollisesti aiheutuvat haitat.

#### 4.5.3 Katoamisilmoituksen laiminlyönnin seuraus

Kortinhaltija voi joutua vastuuseen kortin oikeudettomasta käytöstä maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan, jos hän laiminlyö ilmoitusvelvollisuutensa. Pykälän mukaan:

*”Maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:*

*[...]*

*3) hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”<sup>208</sup>*

Hallituksen esityksessä ei puhuta katoamisilmoituksen tekemisen laiminlyönnin yhteydessä syy-yhteydestä.<sup>209</sup> Toisin sanoen, siinä ei oteta kantaa siihen, täytyykö katoamisilmoituksen laiminlyönnin olla yhteydessä aiheutuneeseen vahinkoon. Jos esimerkiksi kortinhaltija olisi muutoin toiminut huolellisesti,<sup>210</sup> mutta olisi jättänyt katoamisilmoituksen tekemättä tilin tyhjennyttyä, joutuisiko hän vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä?

Tilannetta olisi mahdollista arvioida tiukasti lakitekstin mukaisesti niin, ettei syy-yhteyttä vaadita. Tällöin kortinhaltija vastaisi kaikesta oikeudettomasta käytöstä sillä perusteella, että hän ei ole tehnyt katoamisilmoitusta viipymättä, vaikka katoamisilmoituksen tekemisellä ei olisi ollut merkitystä kortin käytön kannalta.

<sup>207</sup> Lautakunta katsoi sen olevan merkityksetöntä, koska korttia käytettiin viimeisen kerran oikeudetta ennen kuin kortinhaltijan omaiset olivat yhteydessä pankkiin kortin sulkemiseksi.

<sup>208</sup> Lihavointi kirjoittajan.

<sup>209</sup> Vrt. 4.4.2.6 Syy-yhteys.

<sup>210</sup> Esimerkiksi kortinhaltija olisi säilyttänyt korttiaan huolellisesti ja häneltä olisi siitä huolimatta varastettu kortti, jota olisi käytetty allekirjoitus taidokkaasti väärentäen. Lisäksi kortinhaltijan tili olisi heti tyhjennetty kokonaan niin, ettei kortilla voisi enää tehdä ostoksia, ennen kuin kortinhaltijan olisi tullut tarkistaa kortin tallellaolo. Tässä tilanteessa kortinhaltijalla olisi velvollisuus ilmoittaa kortti kadonneeksi, mutta katoamisilmoituksen tekemisellä ei olisi merkitystä, koska tili olisi jo tyhjä.

Toinen tulkintavaihtoehto on se, että syy-yhteyden katsotaan kuuluvan implisiittisesti laiminlyönnin ja vahingon välille. Tällöin merkitystä annetaan sille tosiasialliselle vahingolle, joka syntyy siitä, että katoamisilmoitus on viipynyt tai jätetty kokonaan tekemättä. Pankkilautakunta on päätenyt ratkaisuisaan tälle jälkimmäiselle kannalle. Tapauksessa PKL 20/12 kortinhaltijalta varastettiin kortti lomamatkalla ja hän huomasi sen kadonneen noin klo 15 paikallista aikaa. Kortinhaltija soitti sulkupalveluun kello 18.21, mutta ei sulkenut korttia. Hän soitti toisen kerran sulkupalveluun kello 19.08, jolloin hän sulki korttinsa. Kortinhaltijan mukaan hän ei uskonut korttinsa kadonneen eikä siten halunnut sulkea korttiaan lomamatkalla aikaisemmin.

Pankkilautakunta katsoi kortinhaltijan laiminlyöneen huolimattomuudestaan kortin säilyttämisen, tallellaolon seuraamisen ja kortin katoamisilmoituksen tekemisen viivytyksettä. Lautakunta katsoi hänen menettelynsä muuttuneen kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomaksi siinä vaiheessa, kun hän ei kortin katoamisen huomattuaan ollut ilman aiheetonta viivästystä ilmoittanut korttiaan kadonneeksi. Lautakunta totesi vastuun jakautumisesta seuraavaa:

*”Maksupalvelulain esitöissä (HE 169/2009 vp) ei suoranaisesti käsitellä em. kysymystä, mutta lain 62 §:n yksityiskohtaisten perustelujen mukaan asiakkaan vastuun syntyminen edellyttää, että maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö on syy-yhteydessä maksuvälineen myöntämisestä ja käyttöä koskevien sopimusehtojen rikkomiseen. Koska asiakkaan vastuu lain mukaan perustuu tuottamukseen, pitää Pankkilautakunta ilman lain esitöiden nimenomaista mainintaakin ilmeisenä tätä syy-yhteyden edellytystä asiakkaan vastuun syntymiselle. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo, että maksuvälineen oikeudettoman käytön tapauksissa, joissa asiakkaan katsotaan toimineen huolimattomasti yksinomaan katoamisilmoituksen tekemisessä ja tämän laiminlyönnin katsotaan osoittavan törkeää huolimattomuutta, on asiakkaan täysimääräisen vastuun katsottava alkavan siitä ajankohdasta, jona hän olisi katoamisilmoituksen tekemällä voinut rajoittaa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvaa vahinkoa, aiemmin tapahtuneen oikeudettoman käytön jäädessä palveluntarjoajan vastuulle. Vastaavasti Pankkilautakunta katsoo, että myös tämän tapauksen kaltaisessa useista tilitapahtumista koostuvassa maksuvälineen oikeudettoman käytön tapauksessa, jossa asiakkaan katsotaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen maksuvälineen säilyttämistä koskevia velvollisuuksiaan, mutta asiakkaan katsotaan menetelleen törkeän huolimattomasti yksinomaan tallellaolon seuraamisen ja katoamisilmoituksen tekemisen osalta, on vahinkoa ja sen vastuunjakoa voitava tarkastella osissa.”*



Lautakunta katsoi, että tapauksessa kortinhaltijan vastuu ennen kortin katoamisen havaitsemista noin klo 15 tapahtuneesta kortin oikeudettomasta käytöstä rajoittui 150 euroon ja kortinhaltijan täysimääräinen vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta alkoi siitä ajankohdasta, jona hänen olisi kortin katoamisen havaittuaan tullut ilmoittaa kortin katoamisesta pankille ja pyytää kortin sulkemista sen oikeudettoman käytön estääkseen.

Lautakunta otti siten sen kannan, että kortinhaltija vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä siitä lähtien, kun hänen olisi pitänyt tehdä katoamisilmoitus, jos hän on muutoin toiminut huolellisesti.<sup>211</sup> Tällöin kortinhaltija ei siten vastaa siitä oikeudettomasta käytöstä, joka on tapahtunut ennen kuin kortinhaltija on huomannut tai hänen olisi pitänyt huomata korttinsa kadonneen.

Katoamisilmoituksen laiminlyönnin yhteydessä ei mainita huolellisuutta. Katoamisilmoituksen laiminlyönti voidaan kuitenkin ottaa huomioon arvioitaessa kortinhaltijan menettelyä kokonaisuutena. Tällä on merkitystä arvioitaessa maksupalvelulain 62 §:n toisen momentin mukaista huolimattomuuden astetta: onko kortinhaltijan huolimattomuus ollut tavallista vai törkeää?<sup>212</sup> Tapauksessa PKL 5/11 lautakunta totesi seuraavaa:

*”Pankkilautakunta toteaa, että vaikka asiakas olisi tehnyt katoamisilmoituksen viipymättä havaittuaan kortin kadonneen aamupäivällä 5.12.2010, ei tällä kuitenkaan olisi ollut vaikutusta tapauksessa jo aamuyöstä 5.12. tehtyihin oikeudettomiin automaattinostoihin. Vaikka asiakkaan katoamisilmoituksen tekemistä koskeva laiminlyönti ei näin ollen ole syy-yhteydessä kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneeseen vahinkoon, otetaan tämä asiakkaan huolimattomuudesta johtunut laiminlyönti huomioon arvioitaessa asiakkaan menettelyä kokonaisuutena.”<sup>213</sup>*

Tapauksessa katoamisilmoituksen laiminlyönnillä ei ollut merkitystä, koska korttia ei käytetty enää sen jälkeen, kun kortinhaltija oli huomannut kortin katoamisen.<sup>214</sup> Tästä huolimatta katoamisilmoituksen laiminlyönnillä oli merkitystä, kun kortinhaltijan menettelyä arvioitiin kokonaisuutena. Tällöin kortinhaltijan huolimattomuus saattaa vaihtua tavallisesta törkeäksi, vaikei katoamisilmoituksen teolla olisi ollutkaan merkitystä kortin oikeudettoman käytön kannalta.

<sup>211</sup> Tavallisen ja törkeän huolimattomuuden vaikutus vastuun määrään otetaan luonnollisesti huomioon.

<sup>212</sup> Ks. 4.7 Vastuun määrä.

<sup>213</sup> Ks. myös PKL 19/10, jossa pankki oli kieltäytynyt kortin sulkemisesta, koska kortinhaltijan sijasta katoamisilmoitusta tekivät hänen omaisensa. Lautakunta totesi, että sillä seikalla, että asiakkaan kortti olisi asiakkaan omaisten pyynnöstä suljettu, ei kuitenkaan olisi ollut merkitystä tässä tapauksessa aiheutuneen vahingon osalta, koska korttia käytettiin viimeisen kerran oikeudetta ennen kuin kortinhaltijan omaiset olivat yhteydessä pankkiin kortin sulkemiseksi.

<sup>214</sup> Asiassa ei myöskään katsottu, että kortinhaltijan olisi pitänyt huomata kortin katoaminen ennen kuin sitä käytettiin viimeisen kerran oikeudettomasti.

Kortinhaltijalla on näyttövelvollisuus ilmoitusvelvollisuuden täyttämisestä.<sup>215</sup> Näyttövelvollisuuden täyttämisen helpottamiseksi palveluntarjoajalla on velvollisuus antaa kortinhaltijalle pyynnöstä todistus ilmoituksen tekemisestä.<sup>216</sup> Hallituksen esityksen mukaan todistuksella tarkoitetaan ”*mitä tahansa selvitystä, jonka avulla maksuvälineen haltija voi myöhemmin yksiselitteisesti ja luotettavasti osoittaa tehneensä ilmoituksen*”.<sup>217</sup>

## 4.6 Poikkeuksia vastuuseen

Tässä alaluvussa esitellään poikkeukset edellä esitettyihin vastuuperiaatteisiin. Aluksi käydään läpi maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaiset vastuuvapaudet, joiden mukaan kortinhaltija välttää vastuunsa tietyissä tilanteissa, vaikka hän muutoin joutuisi vastuuseen. Sen jälkeen esitellään 4 momentin mukainen seuraus petolliselle menettelylle. Lopuksi tarkastellaan vielä ylivoimaista estettä sekä kortinhaltijan reklamaatiovelvollisuuden laiminlyöntiä.

### 4.6.1 Kortin käyttö sulkemisen jälkeen

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohdan mukaan kortinhaltijan vastuu kortin käytöstä päättyy siihen, kun ilmoitus kortin sulkemiseksi on tehty:

*”Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:*

*1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä”.*

Säännöksessä puhutaan hetkestä, jolloin kortinhaltija on ilmoittanut ”*palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle*”. Sillä tarkoitetaan hetkeä, jolloin palveluntarjoaja on vastaanottanut ilmoituksen. Jos ilmoitus tehdään poikkeuksellisesti esimerkiksi sähköpostitse tai postitse, vastuu päättyy siihen, kun palveluntarjoaja tai sen nimeämä muu taho on vastaanottanut ilmoituksen.<sup>218</sup>

Kortinhaltija ei siten vastaa enää mahdollisesta kortin käytöstä sulkuilmoituksen jälkeen. Palveluntarjoajan on maksupalvelulain 56 §:n mukaan suljettava kortti ilmoituksen jälkeen:

*”Palveluntarjoajan on estettävä maksuvälineen käyttö, kun maksuvälineen haltija on ilmoittanut maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”*

<sup>215</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>216</sup> Maksupalvelulain 54 §:n 2 momentti: ”*Maksuvälineen haltijalla on oikeus pyynnöstä saada palveluntarjoajaltaan todistus siitä, että hän on tehnyt 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen. Todistusta on pyydettävä 18 kuukauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä.*”

<sup>217</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>218</sup> HE 169/2009, s. 76.

Hallituksen esityksen mukaan palveluntarjoajan tulee sulkea maksuväline ”*mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisen jälkeen*”.<sup>219</sup> Luonnollisesti palveluntarjoajalle tulee esittää riittävät tiedot kortin sulkemiseksi. Jos mahdollinen kortin sulkemisen viivästys on aiheutunut palveluntarjoajasta johtuvasta syystä, palveluntarjoaja vastaa viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta.<sup>220</sup> Samoin palveluntarjoaja vastaa vahingosta, jos viivästys johtuu sen nimeämästä muusta tahosta.

Käytännössä palveluntarjoaja vastaa siis siitä oikeudettomasta kortin käytöstä, joka on tehty riittävien tietojen vastaanottamisen ja kortin sulkemisen välillä. Lisäksi palveluntarjoaja vastaa niistä maksuista, jotka ovat onnistuneet kortin sulkemisen jälkeenkin, esimerkiksi sen vuoksi, ettei kortilla ole tehty katevarmennusta.

Ratkaisevaa vastuun kannalta on kortin käytön ajankohta, ei veloituksen. Veloitus saattaa tapahtua vasta päiviä kortin sulkemisen jälkeen, mutta palveluntarjoajan on toteutettava ne maksut, jos korttia on käytetty ennen sen sulkemista. Esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan tapauksessa 2403/39/10 korttia oli käytetty ennen sulkuilmoituksen tekoa, mutta veloitukset tapahtuivat vasta neljä päivää myöhemmin. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija vastasi myös näistä maksuista.

Vastuun katkeaminen kattaa myös mahdollisen kortin poisottopalkkion. Maksun vastaanottajalla on oikeus ottaa pois käytöstä kortti, joka on suljettu, jos sitä yritetään käyttää. Palveluntarjoaja maksaa kortin poisottajalle palkkion tarkkaavaisuudesta. Palveluntarjoajalla voi olla korttiehtojen mukaan oikeus periä palkkio edelleen kortinhaltijalta. Tätä palkkiota ei kuitenkaan voida periä, jos kortinhaltija on ilmoittanut kortin katoamisesta ennen kuin kortti on otettu pois. Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa 02/39/2152 pankki oli maksanut kortin pois ottaneelle myyjälle palkkion, jonka se oli sen jälkeen veloittanut kortinhaltijan tililtä. Lautakunta katsoi, ettei pankilla ollut oikeutta veloittaa kortinhaltijalta poisottopalkkiota, joka ei perustunut pankkikorttisopimuksen ehtoihin ja josta pankki ei ole osoittanut muutoinkaan sopineensa kortinhaltijan kanssa. Lautakunta ei ottanut kantaa palkkion perimisen sallivan sopimusehdon lainmukaisuuteen, mutta se olisi ollut selvästi ristiriidassa lain kanssa.<sup>221</sup>

#### 4.6.2 Palveluntarjoajan ilmoituspalvelun toteuttamisen laiminlyönti

Kuten edellä<sup>222</sup> jo todettiin, palveluntarjoajalla on velvollisuus tarjota kortinhaltijalle mahdollisuus tehdä katoamisilmoitus. Maksupalvelulain 54 §:n mukaan:

*”Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle*

<sup>219</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>220</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>221</sup> Tapaus oli kuluttajansuojalain ajalta, mutta asiaa koskeva säännös on samansisältöinen maksupalvelulaissa.

<sup>222</sup> Ks. 4.5.2 Katoamisilmoituksen muoto.

*taholle ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.”*

Säännöksen mukaan mahdollisuus tehdä ilmoitus on oltava *”milloin tahansa”*. Tällä tarkoitetaan sitä, että katoamisilmoitus pitää olla mahdollista tehdä vuoden jokaisena päivänä ja kaikkina vuorokaudenaikoina.<sup>223</sup> Käytännössä tämä tarkoittaa tällä hetkellä sitä, että palveluntarjoajan tulee järjestää puhelinpäivystys, joka on jatkuvasti auki. Estettä ei tietenkään ole sille, että tämän lisäksi olisi jokin toinen palvelu tarjolla.

Ilmoituksen tekemisen mahdollisuus tulee olla todellinen. Siten puhelinpäivystyksen resurssit on mitoitettava siten, että esimerkiksi palvelun ruuhkautuminen ei estä tai viivästyttää ilmoituksen tekemistä. Näyttövelvollisuus siitä, että kortinhaltijalla on ollut tosiasiallinen mahdollisuus ilmoituksen tekemiseen, on palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajan on siten kyettävä osoittamaan, että katoamisilmoitus olisi voitu tehdä tiettyinä ajankohtana, jos kortinhaltija esittää, että ilmoitus on estynyt tai viivästynyt palveluntarjoajasta johtuvasta syystä.<sup>224</sup>

Jos palveluntarjoaja laiminlyö velvollisuutensa järjestää ilmoituspalvelu asianmukaisesti, kortinhaltija ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 62 §:n 3 momentin 2 kohdan mukaisesti:

*”Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:*

*[...]*

*2) jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus”.*

Vaikka asiaa ei laissa tai sen esitöissä erikseen mainita, oletettavasti vastuusta vapautuakseen kortinhaltijan on yritettävä ilmoituksen tekemistä. Siten vain yrityksen epäonnistuessa palveluntarjoajasta johtuvasta syystä kortinhaltija voi vapautua vastuusta.

Lisäksi kortinhaltijan tulee yrittää uudelleen ilmoituksen tekemistä, jos se epäonnistuu ensimmäisellä kerralla. Se, kuinka usein ja tiheästi kortinhaltijan voidaan kohtuudella edellyttää yrittävän uudelleen katoamisilmoituksen tekemistä, arvioidaan tapauksittain ottaen huomioon ruuhkautumisen kesto ja muut olosuhteet.<sup>225</sup>

Säännös soveltuu esimerkiksi tilanteeseen, jossa korttia käytetään oikeudettomasti sinä aikana, kun palveluntarjoajan puhelinpäivystys on ruuhkautunut niin, ettei katoamisilmoitusta ole voitu tehdä

---

<sup>223</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>224</sup> HE 169/2009, s. 70.

<sup>225</sup> HE 169/2009, s. 76.

välittömästi, kun katoaminen on huomattu. Palveluntarjoajalle kuuluu siten riski siitä, että korttia käytetään oikeudettomasti ennen kuin katoamisilmoitus voidaan tehdä ruuhkan jälkeen.<sup>226</sup>

Pankkilautakunnan tapauksessa PKL 15/11 kortinhaltija väitti, että hän oli yrittänyt soittaa pankin asiakaspalveluun muutaman kerran sulkeakseen kortin, mutta asiakaspalvelun ruuhkautumisen vuoksi kortin sulkeminen ei onnistunut. Kortti suljettiin kymmenen päivää kortin anastuksen jälkeen pankin aloitteesta. Lautakunta totesi, että asiakaspalvelun ruuhkautuminen ei ole riittävä syy siirtämään vastuuta oikeudettomista ostoista pankille ja katsoi kortinhaltijan laiminlyöneen katoamisilmoituksen teon tavalla, joka osoitti törkeää huolimattomuutta. Huomattavaa asiassa on myös se, että pankin asiakaspalvelun lisäksi sulkuilmoitus olisi ollut mahdollista tehdä valtakunnallisessa sulkupalvelussa sekä kaikissa pankin asiakaspalvelupisteissä.

#### 4.6.3 Maksunsaajan varmistusvelvollisuuksien laiminlyönti

Kortinhaltija voi välttää maksuvelvollisuutensa myös maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaan:

*”Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:*

*[...]*

*3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.”*

Kohdan mukaan kortinhaltija ei joudu vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä esimerkiksi tilanteessa, jossa hän on laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa kortin katoamisesta, mutta maksunsaaja on laiminlyönyt velvollisuutensa varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia.

Laissa tai esitöissä ei ole määritelty mitä tarkoitetaan *”asianmukaisella varmistamisella”*. Hallituksen esityksessä todetaan vain, että se riippuu olennaisesti olosuhteista.<sup>227</sup> Luonnollisesti varmistamisen huolellisuuteen vaikuttaa merkittävästi maksutapahtuman rahamäärä. Mitä suurempi summa on kyseessä, sitä suurempaa huolellisuutta voidaan edellyttää.<sup>228</sup>

Vaikutusta on myös sillä, miten kortinhaltija antaa suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen. Jos suostumus annetaan allekirjoittamalla maksutosite, maksunsaajan tulee verrata allekirjoitusta kortissa olevaan allekirjoitukseen. Jos ne eroavat selvästi toisistaan eikä maksunsaaja ole kiinnittänyt siihen huomiota, maksunsaajan voidaan katsoa laiminlyöneen 3 kohdassa tarkoitetun

<sup>226</sup> HE 169/2009, s. 76.

<sup>227</sup> HE 169/2009, s. 76.

<sup>228</sup> HE 169/2009, s. 76.

velvollisuutensa.<sup>229</sup> Mikäli maksutapahtuma hyväksytään PIN-koodilla, maksunsaajalla ei ole vastaavanlaista varmistusvelvollisuutta.

Kuluttajariitalautakunta on todennut, että maksunsaaja tarkastusvelvollisuutta olisi syytä tulkita tiukasti:

*”Luottokorttien käyttö maksuvälineenä on yleistynyt ja tämä on myös lisännyt väärinkäytösten mahdollisuutta. Myyjäliikkeellä on taloudellinen intressi hyväksyä kortin oikeudeton käyttö. Jos luottokorttiyhtiöt voivat hyväksyä myös epäselvissä olosuhteissa tehdyt ostokset, on olemassa mahdollisuus myyjäliikkeen myötävaikutuksella tapahtuviin väärinkäytöksiin. Kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta on erityisesti suurempien ostosten ollessa kyseessä tärkeää, että luottokorttiyhtiöt edellyttävät myyjäliikkeiltä huolellisuutta. Myyjäliikkeen huolellisuusvelvollisuuteen tulee tämän vuoksi suhtautua tiukasti. Nimikirjoitusten vertaaminen ja henkilöllisyyden tarkastaminen on helposti toteutettava toimenpide eikä kohtuuttomasti vaikeuta kortin käyttöä maksuvälineenä, kuten pankkikorttijärjestelmän toiminta on osoittanut. Toisaalta allekirjoitusten osalta myyjäliikkeeltä voidaan edellyttää, että se huomaa vain selvät erot vertailtavissa allekirjoituksissa.”<sup>230</sup>*

Pankkilautakunta on todennut allekirjoitusten vertaamisesta seuraavaa:

*”Maksun vastaanottajien huolellisuusarvioinnissa Pankkilautakunta on aiemmassa ratkaisukäytännössään katsonut, että käytännön syistä allekirjoitusten yhteneväisyydelle ei voida asettaa kovin korkeita vaatimuksia eikä allekirjoitusten pienten eroavaisuuksien voida katsoa edellyttävän myyjäliikkeeltä erityisiä jatkotoimenpiteitä. Maksupalvelulain esitöissä (HE 169/2009) esitetyn mukaan myyjän voitaisiin katsoa laiminlyöneen varmistamisvelvollisuutensa, jos kortissa oleva nimikirjoitusnäyte on selvästi erilainen kuin tositteessa. Pankkilautakunta katsoo, että esimerkiksi allekirjoitusten eri nimi tai tekstilaji ovat eroja, jotka huolellisen maksunsaajan tulisi havaita myös nopearytmisessä kassatyöskentelyssä.”<sup>231</sup>*

<sup>229</sup> HE 169/2009, s. 76.

<sup>230</sup> 3723/39/08. Tapaus on kuluttajansuojalain ajalta, mutta soveltuu maksunsaajan tarkastusvelvollisuuden osalta myös nykytilanteeseen.

<sup>231</sup> PKL 17/12.

Mahdollisen allekirjoitusten vertaamisen lisäksi maksunsaajan on varmistuttava joko teknisen järjestelyn tai muulla tavoin, ettei maksuväline ole suljettu. Jos hän laiminlyö tarkistamisen, voi kortinhaltija välttää vastuunsa kortin oikeudettomasta käytöstä.<sup>232</sup>

Laissa ei ole yleistä velvollisuutta tarkistaa maksajan henkilöllisyyttä. Sitä voidaan kuitenkin edellyttää joissain tilanteissa. Esimerkiksi jos maksusaaajalla on olosuhteiden perusteella erityistä aihetta epäillä kortin hallintaa ja käyttöä oikeudettomaksi, hänen voidaan edellyttää tarkistavan kortin käyttäjän henkilöllisyyden. Merkitystä on myös sillä, kuinka suuri maksutapahtuma on. Velvollisuus tarkistaa henkilöllisyys on riippumatta siitä, miten suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen annetaan.<sup>233</sup>

Verkkokaupassa, verkkopankissa, automaatilla, matkapuhelimella tai muulla tavoin etäpalveluna toteutetussa menetelmässä ei maksusaaajalta voida edellyttää henkilöllisyyden tarkastamista. Olosuhteista riippuen voidaan kuitenkin maksusaaajalta edellyttää, että maksaja varmistaa henkilöllisyytensä esimerkiksi sähköisen tunnistusmenetelmän avulla.<sup>234</sup>

Korkein oikeus on käsitellyt maksusaaajan velvollisuutta varmistua kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia ratkaisussaan KKO:1994:82. Tapaus on tapahtunut ennen maksupalvelulakia, mutta säännösten vastaavuuden<sup>235</sup> vuoksi sitä voidaan soveltaa myös nykyisen lain tilanteessa.<sup>236</sup> Tapauksessa vastaaja oli Espanjassa ryöstetty, jolloin muun muassa hänen luottokorttinsa oli viety. Ryöstö oli tapahtunut 5.11.1989 noin kello 23.00, mutta ilmoitus tapahtumasta oli tullut yhtiölle vasta 8.11.1989 kello 8.30. Riidattomana pidettiin Korkeimmassa oikeudessa, että vastaaja oli laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa kortin katoamisesta viipymättä.

Korttia oli käytetty 6.–7.11.1989 yhteensä 37 998,74 markan edestä seuraavasti:

---

<sup>232</sup> HE 169/2009, s. 76.

<sup>233</sup> HE 169/2009, s. 76.

<sup>234</sup> Esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla. HE 169/2009, s. 76.

<sup>235</sup> Kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 2 kohta (23.5.1986/385): *”Tilinhaltija ei kuitenkaan vastaa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä 1 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa, jos:*

*[...]*

*2) myyjä tai palveluksen suorittaja taikka se, joka näiden edustajana on ottanut vastaan tunnisteen, ei ole riittävän huolellisesti varmistunut haltijan oikeudesta käyttää tunnistetta.”*

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 3 kohta: *”Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen*

*[...]*

*3) jos maksusaaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.”*

<sup>236</sup> HE 169/2009, s. 76.

Taulukko 2. Kortin oikeudeton käyttö markkoiksi muutettuna tapauksessa KKO:1994:82.

Päiväys	Ostos markkoiksi muunnettuna
6.11.	10 202,50 mk
6.11.	9 275,00 mk
6.11.	2 339,53 mk
6.11.	1 099,64 mk
6.11.	1 655,59 mk
6.11.	5 898,90 mk
6.11.	1 465,45 mk
7.11.	4 600,40 mk
7.11.	1 461,74 mk

Kantajana toimivan luottokorttiyhtiön mukaan se noudatti käytäntöä, jonka mukaan maksunsaajan tulee verrata allekirjoituksia ja yli 3 000 markan maksuissa varmistua puhelimitse, ettei korttia ole suljettu. Korkein oikeus katsoi, että kyseinen käytäntö oli lähtökohtaisesti riittävä. Pidemmälle meneviä varotoimia, kuten henkilöllisyyden tarkastamista, voitaisiin edellyttää vain, kun myyjällä on erityistä syytä epäillä luottokortin hallintaa ja käyttöä oikeudettomaksi. Lisäksi Korkein oikeus katsoi, että oikeudettoman käytön epäilykynnyks vaihtelee kunkin maan olosuhteista riippuen

Myyjät olivat viimeistä maksua, joka oli alle 3 000 markkaa, lukuun ottamatta tarkistaneet puhelimitse, ettei korttia ollut suljettu. Lisäksi Korkein oikeus katsoi, etteivät kortin ja maksutositteen allekirjoitukset eronneet toisistaan niin merkittävästi, että siihen olisi tullut kiinnittää huomiota. Korkein oikeus totesi erityisten varotoimien osalta seuraavaa:

*”Ostosten yhteismäärä on ollut lähes 38 000 markkaa. Arvoltaan suurimmat kertaostokset ovat olleet 10 202 ja 9 275 markkaa. Kertaostosten markkamääriä voidaan ehkä pitää tavanomaista suurempina, kun vertailupohjaksi otetaan suomalaisen keskivertoturistin kertaostokset tavanomaisella lomamatkalla. Puheena olevan monikansallisen luottokorttiyhtiön luottokortti on kuitenkin kansainvälisesti tunnettu ja sitä markkinoidaan ”rajattoman luoton korttina”. Tätä luottokorttia käyttävät muutkin ja todennäköisesti huomattavasti varakkaammatkin henkilöpiirit kuin suomalaiset turistit. Tähän nähden ei voida pitää epätavallisenä sitä, että nyt kysymyksessä olevan yhtiön luottokorttia käytetään suomalaisen turistin näkökulmasta tavanomaista suurempienkin maksujen suorittamiseen. Niskasen kortilla suoritettujen yksittäisten maksujen arvomääriä ei siten ole katsottava niin suuriksi, että myyjillä olisi pelkästään tällä perusteella ollut aihetta normaalien*



*tarkistussoittojen lisäksi erityisiin varotoimiin luottokortin väärinkäytön varalta. Myöskään siitä seikasta, että ostoksia on tehty osaksi samoissa myyjäliikkeissä ja enimmäkseen saman päivän aikana, ei voida johtaa myyjäliikkeille tavanomaista ankarampaa huolellisuusvelvollisuutta.”*

Korkeimman oikeuden enemmistön<sup>237</sup> mukaan kortin erityispiirteet huomioon ottaen myyjällä ei ollut velvollisuutta suorittaa lisätarkistuksia allekirjoitusten vertaamisen ja tarkistussoittojen lisäksi. Vähemmistöön jääneiden oikeusneuvosten mukaan 10 202,50 markan ja 9 275 markan ostokset olivat poikkeuksellisen suuria käytettäessä kuluttajille yleisesti markkinoitua luottokorttia. Vähemmistön mukaan myyjien olisi näiden maksujen osalta pitänyt varmistua myös käyttäjän henkilöllisyydestä. Tämän vuoksi he katsoivat, ettei vastaajan olisi tullut vastata näistä ostoksista.

Korkein oikeus katsoi siten, että edellä mainittujen olosuhteiden, erityisesti käytetyn kortin luonne huomioon ottaen, valossa nykyrahassa yli 2 500 euron<sup>238</sup> maksussakaan ei välttämättä tarvitse tarkastaa maksajan henkilöllisyyttä. Tämä ei luonnollisesti tarkoita sitä, että kyseinen summa olisi mikään erityinen raja, vaan maksun summa on yksi kriteereistä, joiden mukaan henkilöllisyyden tarkastuksen tai muiden lisätarkastusten tarpeellisuutta arvioidaan.

Helsingin hovioikeus antoi 14.12.2006 vastakkaiseen lopputulokseen päätyneen tuomion tapauksessa HelHO:2007:2.<sup>239</sup> Kuten edellä, tapausta voidaan soveltaa myös nykytilanteessa. Siinä kantaja oli joutunut 18.1.2003 sairauskohtauksen vuoksi sairaalahoitoon Espanjassa. Hän pääsi sairaalasta sikäläiseen kotiinsa 20.1.2003. Häneltä oli sairaalassa olon aikana anastettu MasterCard-luottokortti. Korttia käytettiin oikeudettomasti ostoksiin 19.–21.1.2003 yhteensä 3 322,10 euron arvosta: 19.1.2003 (320 euroa), 20.1.2003 (3,10 euroa) ja 21.1.2003 (2 999 euroa). Kantaja huomasi kortin katoamisen vasta 8.2.2003 ja ilmoitti välittömästi sen katoamisesta pankkiin.

Hovioikeus katsoi, että koska 320 euron osto tehtiin sinä aikana, kun kantaja oli sairaalassa hoidettavana, kantaja ei ollut säilyttänyt korttia huolimattomasti eikä laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuuttaan. 3,10 euron ostoksen osalta kantaja oli vetänyt korvausvaatimuksensa pois käräjäoikeudessa. Kantaja ei ollut kiistänyt huolimattomuuttaan viimeisen eli 2 999 euron ostoksen osalta. Hovioikeuden arvioitavaksi jäi siten oliko maksunsaaja varmistunut kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia.

Hovioikeus lausui asiasta seuraavaa:

<sup>237</sup> Äänestys 3–2.

<sup>238</sup> 10.202,50 markkaa vuonna 1989 vastaa 2 716, 93 euroa vuonna 2013 käytettäessä Tilastokeskuksen kuluttajahintaindeksiä. [http://www.stat.fi/til/khi/2012/khi\\_2012\\_2013-01-15\\_tau\\_001.html](http://www.stat.fi/til/khi/2012/khi_2012_2013-01-15_tau_001.html).

<sup>239</sup> <http://www.oikeus.fi/38280.htm>.

*”Puheena olevaa lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen (HE 88/1985 vp. s. 35) mukaan myyjän voitaisiin katsoa laiminlyöneen laissa edellytetyn huolellisuusvelvollisuutensa esimerkiksi silloin, jos myyjä ei ole kiinnittänyt huomiota siihen, että kortissa oleva nimikirjoitusnäyte on selvästi erilainen kuin kortin haltijan nimikirjoitus. Nimikirjoitusten tarkastusvelvoite ilmenee epäsuorasti myös MasterCard International -luottokorttiyhteisön ohjeista, joiden mukaan korttia on pidettävä epäilyttävänä, jos kortin vastaanottaja katsoo, että allekirjoitukset eroavat toisistaan. Ohjeiden mukaan kortin vastaanottajan tulee tällöin ottaa yhteys asianomaiseen luottokorttiyhteisöön saadakseen ohjeita.*

*Edellä lausutun perusteella hovioikeus katsoo, että myyjältä vaadittava huolellinen menettely edellyttää aina allekirjoitusten vertaamista ja mikäli allekirjoitukset selvästi eroavat toisistaan, myyjän tulee ryhtyä tarkempiin varotoimiin luottokortin väärinkäytön varalta.*

*Nyt käsiteltävänä olevassa asiassa ostotositteeseen kirjoitettu kortin oikeudettoman käyttäjän allekirjoitus on selvästi havaittavalla tavalla poikennut A:n<sup>240</sup> omasta allekirjoituksesta. Asiassa ei ole näytetty, että luottokortin vastaanottanut myyjä olisi verrannut luottokortin ja ostotositteen allekirjoituksia tai vertaamisen perusteella ryhtynyt allekirjoitusten erilaisuudesta johtuvasta erityisestä syystä häneltä kohtuudella edellytettäviin muihin varotoimiin, kuten esimerkiksi ostajan henkilöllisyyden tarkistamiseen luottokortin väärinkäytön varalta.”*

Hovioikeus katsoi edellä mainituin perustein, ettei kantaja vastannut 320 eikä 2 999 euron ostoksista. Ratkaiseva ero edellä mainittujen tapausten välillä on se, että hovioikeuden käsittelemässä tapauksessa tositteessa ja kortissa olevat allekirjoitukset erosivat merkittävästi toisistaan, kun taas KKO:n tapauksessa ero ei ollut niin merkittävä, että siihen olisi tullut kiinnittää huomiota. Koska hovioikeuden käsittelemässä tapauksessa asia ratkesi jo allekirjoitusten vertaamiseen, ei oikeuden tarvinnut ottaa kantaa mahdollisten lisätarkastusten tarpeeseen.

Pankkilautakunta on käsitellyt varmistusvelvollisuutta esimerkiksi ratkaisussaan PKL 63/11. Tapauksessa korttiosojen maksunsaajat olivat varmentaneet kaikki kyseessä olevat korttiosot ja siten tarkistaneet, että korttia ei ollut suljettu eikä katoamisilmoitusta ollut tehty ja että tilillä oli katetta ostoksille. Koska korttia ei ollut enää käytettävissä, lautakunta vertasi ostotositteiden allekirjoituksia kortinhaltijan lautakunnalle tekemän valituksen allekirjoitukseen.<sup>241</sup> Lautakunta ei

<sup>240</sup> Kantajan.

<sup>241</sup> Luotettavampi tapa on verrata ostotositteiden allekirjoitusta esimerkiksi korttisopimuksessa olevaan allekirjoitukseen. Muutoin on mahdollista, että kortinhaltija kirjoittaa valitukseen allekirjoituksensa normaalisti

huomannut näissä sellaisia eroavaisuuksia, joihin myyjäliikkeiden olisi tullut puuttua. Lautakunta katsoi, että koska tehdyt maksut eivät ole olleet kansainvälisellä maksukortilla tehdyiksi maksutapahtumiksi poikkeuksellisen suuria,<sup>242</sup> ei maksun vastaanottajilla asiassa saadun selvityksen mukaan muutoinkaan voitu katsoa olleen erityistä syytä epäillä, että kyse olisi ollut kortin oikeudettomasta käytöstä, eikä heidän siten voitu edellyttää tarkastaneen maksajan henkilöllisyyttä.

Kuluttajariitalautakuntakin on katsonut tapauksessa 1328/39/09<sup>243</sup>, että maksunsaaja oli toiminut riittävästi, kun se oli varmistanut, ettei korttia ollut suljettu, eikä ostotositteissa ja luottosopimuksessa olevissa kortinhaltijan allekirjoituksissa ollut merkittävää eroa. Lisäksi ostotositteissa oli merkintöjä siitä, että maksajan henkilöllisyys oli tarkastettu. Lautakunta totesi vielä, että maksun hyväksyminen allekirjoituksella ilman tunnusluvun näppäilyä ei ollut kansainvälisten korttiyhtiöiden laatimien korttimaksamisen sääntöjen vastaista.

Kuluttajariitalautakunta päätyi tapauksessa 651/39/09<sup>244</sup> samaan lopputulokseen maksunsaajan varmistusvelvollisuuden osalta, vaikka ostotositteiden allekirjoitus oli ollut eri ostokerroilla erilainen. Lautakunta totesi seuraavaa:

*”Tämä viittaisi sinänsä siihen, että käyttäjän allekirjoitusta ei olisi ostohetkellä välttämättä verrattu kortissa olevaan allekirjoitukseen. Lautakunta toteaa kuitenkin, että ihmisen allekirjoitus voi olla huomattavankin erilainen eri aikoina ja eri tilanteissa. Selvitystä siitä, millainen allekirjoitus K:n<sup>245</sup> kortissa on ollut, ei ole käytettävissä. Lautakunnalle toimitetuissa asiakirjoissa K:n oman allekirjoituksen ulkoasu vaihtelee merkittävästi.”*

Lautakunta katsoi, että myyjäliike ei ollut laiminlyönyt varmistusvelvollisuuttaan. Lautakunnan perustelu ei kuitenkaan vakuuta. Kortin ja ostotositteen allekirjoituksen vertaaminen on merkittävin keino, jolla voidaan estää kortin oikeudeton käyttö, kun maksu hyväksytään allekirjoituksella. Kortinhaltijan valituksen mukaan useimmissa ostotositteissa oli allekirjoituksena pelkkä viiva. Mikäli allekirjoitukset poikkeavat toisistaan merkittävästi, maksunsaajan tulisi estää kortin käyttö. Lautakunta ei ole todennut, että ostotositteiden allekirjoitukset olisivat muistuttaneet lautakunnalle toimitetuissa asiakirjoissa olevia allekirjoituksia. Muilla kuin kortissa ja ostotositteessa olevalla

---

poikkeavalla tavalla. Toki tällöinkin palveluntarjoaja voi verrata valituksessa olevaa allekirjoitusta sopimuksessa olevaan ja huomata eroavaisuuden.

<sup>242</sup> Kortilla tehtiin yhteensä 47 oikeudetonta ostosta, joiden yhteissumma oli 13.977,85 euroa. Tapauksessa ei kerrottu yksittäisten ostoksien suuruuksia.

<sup>243</sup> Kortin oikeudeton käyttö on tapahtunut ennen maksupalvelulakia, mutta maksupalvelulain asiaa koskevat säännökset vastaavat silloin voimassa olleita kuluttajansuojalain säännöksiä.

<sup>244</sup> Tämäkin tapaus tapahtui ennen maksupalvelulakia. Ks. edellinen alaviite.

<sup>245</sup> Kortinhaltijan.

allekirjoituksella ei ole merkitystä.<sup>246</sup> Sillä seikalla, että maksunsaajat usein hyväksyvät pelkän sutaisun allekirjoitukseksi, ei myöskään ole merkitystä vastuunjaon kannalta.

#### 4.6.4 Väärä ilmoitus tai petollinen toiminta

Edellä käsitelty maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin kolme kohtaa koskevat tilannetta, jossa kortinhaltija välttää vastuunsa, vaikka hän olisi lähtökohtaisesti velvollinen vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä. Maksupalvelulain 62 §:n 4 momentissa on takaportti sitä varten, jos joku yrittää petollisesti menettelemällä hyötyä 3 momentin mukaisista vastuuvapautuksista:

*”Sen estämättä, mitä 3 momentissa säädetään, maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.”*

Hallituksen esityksen mukaan kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä esimerkiksi tilanteessa, jossa hän on itse luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle ja sen jälkeen vilpillisesti ilmoittanut sen kadonneeksi.<sup>247</sup>

Petollisella menettelyllä voidaan pyrkiä hyötymään esimerkiksi 3 momentin 3 kohdasta: kortinhaltija ilmoittaa korttinsa kadonneeksi ja antaa sen ystävälleen käytettäväksi. Jos maksunsaaja ei varmistu riittävästi kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia, oikea kortinhaltija ei joudu vastuuseen tehdyistä ostoksista. Tällöin kortinhaltija ja hänen ystävänsä saavat ostetun hyödykkeen, kun taas vastuu maksusta jää pankille<sup>248</sup>. Jos kuitenkin kortinhaltija jää kiinni väärän ilmoituksen tekemisestä, joutuu hän vastaamaan 4 momentin mukaisesti ostoksesta.

#### 4.6.5 Ylivoimainen este

Kortinhaltija voi vapautua maksupalvelulain 62 §:n mukaisesta vastuustaan ylivoimaiseen esteeseen vedoten. Palveluntarjoajakin voi välttää vastuunsa samalla perusteella. Ylivoimaisesti esteestä on säädetty maksupalvelulain 75 §:n 1 momentissa:

*”Edellä tässä luvussa säädettyä vastuuta ei synny, jos se, jota vaaditaan vastuuseen, voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää.”*

<sup>246</sup> Tästä pitää erottaa se, että vertailtavaksi voidaan ottaa jälkikäteisessä arvioinnissa jokin muu kortinhaltijan allekirjoitus kuin kortissa ollut, jos kortti on kadonnut.

<sup>247</sup> HE 169/2009, s. 76–77.

<sup>248</sup> Tai pankin ja maksunsaajan sopimuksen perusteella maksunsaajalle.

Kortinhaltijan osalta momentti voi soveltua tilanteeseen, jossa hänen korttinsa on kadonnut eikä hän pysty tekemään katoamisilmoitusta puhelinliikenteen keskeytymisen vuoksi.<sup>249</sup> Palveluntarjoaja voi taas välttyä vastuulta esimerkiksi tilanteessa, jossa luonnonkatastrofin vuoksi se ei ole kyennyt ylläpitämään palvelua katoamisilmoitusten vastaanottamista varten.

Ylivoimaisen esteen on oltava siihen vetoavan tahon vaikutuspiirin ulkopuolella. Palveluntarjoajan vaikutuspiirissä olevina esteinä voidaan lähtökohtaisesti pitää kaikkia sellaisia seikkoja, joihin se voi vaikuttaa toiminnan suunnittelulla, organisoinnilla ja valvonnalla. Siten palveluntarjoaja ei voi vedota seikkaan, joka johtuu esimerkiksi palveluntarjoajan sisäisistä olosuhteista, kuten tuotantoprosessista tai toiminnan organisoimisesta.<sup>250</sup>

Hallituksen esityksessä on lueteltu osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleviksi muun muassa sota ja luonnonmullistukset, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai sähkönjakelun keskeytykset, tulipalot ja muut sen kaltaiset seikat. Lakko tai muu työselkaus voi muodostaa ylivoimaisen esteen, jos se on siihen vetoavan osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.<sup>251</sup>

Esteen tulee olla epätavallinen ja ennalta-arvaamaton. Ylivoimaiseksi esteeksi ei siten sovellu sellainen seikka, jonka osapuoli olisi voinut ennakoida sopimusta tehtäessä. Lisäksi edellytetään, että osapuoli ei olisi voinut välttää esteen seurauksia, vaikka olisi noudattanut kaikkea huolellisuutta. Osapuolen on yritettävä täyttää lain mukaiset velvoitteensa. Suunnitellun tavan epäonnistuessa on käytettävä vaihtoehtoisia tapoja, jos sitä voidaan kohtuudella edellyttää.<sup>252</sup>

#### 4.6.6 Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti

Kortinhaltija voi passiivisuutensa vuoksi jäädä vastuuseen sellaisesta oikeudettomasta maksusta, josta hänen lain tai sopimusehtojen mukaan ei pitäisi vastata, jos hän laiminlyö velvollisuutensa ilmoittaa maksutapahtuman oikeudettomuudesta. Asiasta säädetään maksupalvelulain 70 §:ssä:

*”Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada palveluntarjoajalta maksutapahtuman rahamäärän palautusta tai muuta hyvitystä siten kuin tässä luvussa säädetään, jollei hän ilmoita palveluntarjoajalle oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ja 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman rahamäärän veloittamisesta maksutililtään tai hyvittämisestä maksutililleen. Viimeksi mainittua määräaikaa ei sovelleta, jos palveluntarjoaja ei ole antanut maksupalvelun käyttäjälle maksutapahtumaa koskevia tietoja siten kuin 2 luvussa säädetään.”*

<sup>249</sup> HE 169/2009, s. 77.

<sup>250</sup> HE 169/2009, s. 84.

<sup>251</sup> HE 169/2009, s. 84.

<sup>252</sup> HE 169/2009, s. 84.

Pykälän mukaan kortinhaltijan on ilmoitettava palveluntarjoajalle oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheetonta viivytystä. Reklamaatiovelvollisuuden täyttämisen asianmukaisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti.<sup>253</sup>

Kortinhaltijan on kuitenkin reklamoitava oikeudettomasta käytöstä viimeistään 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman rahamäärän veloittamisesta maksutililtään. Tätä määräaikaa ei kuitenkaan sovelleta, mikäli palveluntarjoaja ei ole asianmukaisesti antanut kortinhaltijalle maksutapahtumaa koskevia tietoja. Tällainen tilanne on esimerkiksi se, että palveluntarjoaja ei toimita kortinhaltijalle tiliotetta sopimuksen mukaisesti. Vaikka 13 kuukauden määräaikaa ei sovellettaisi, kortinhaltija on velvollinen tekemään reklamaation ilman aiheetonta viivytystä virheen havaittuaan.<sup>254</sup>

Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönnin seurauksena kortinhaltija menettää oikeutensa vaatia palveluntarjoajaa palauttamaan hänen tililtään veloitettun rahamäärän, vaikka kortinhaltija ei muutoin vastaisi siitä.

Pykälän tulkinnassa saattaa syntyä ongelmia, jos esimerkiksi kortti kopioidaan ja kortinhaltija ei seuraa korttinsa käyttöä. Hallituksen esityksessä todetaan, että lähtökohtaisesti voidaan olettaa kortinhaltijan tarkastavan tiliotteen, luottokorttilaskun tai vastaavan sen saatuaan ja reklamoivan oikeudettomista maksuista ilman aiheetonta viivytystä.<sup>255</sup> Tälle tarkastusvelvollisuudelle ei kuitenkaan löydy tukea laista.

Ongelmallista on erityisesti se, että pykälässä todetaan reklamointivelvollisuuden kortin oikeudettomasta käytöstä alkavan *”sen havaittuaan”*. Myös direktiivissä todetaan yhtäläisesti. Sen sijaan maksupalvelulain 71 §:ssä<sup>256</sup>, joka koskee virheilmoituksen tekemistä muissa kuin 70 §:ssä määritellyissä tilanteissa, reklamaatiovelvollisuus alkaa *”kun hän havaitsi virheen **tai hänen olisi pitänyt se havaita**”*<sup>257</sup>. Tällä perusteella 70 §:n reklamaatiovelvollisuus alkaisi vasta, kun kortinhaltija on tosiasiallisesti saanut tiedon kortin oikeudettomasta käytöstä.

Nyt näyttäisi siltä, että hallituksen esitys saattaisi olla ristiriidassa lain ja direktiivin kanssa, jollei kortinhaltijalla ole velvollisuutta tarkastaa tiliotetta. Tällainen velvollisuus saattaisi perustua kortti-

<sup>253</sup> HE 169/2009, s. 82.

<sup>254</sup> HE 169/2009, s. 82.

<sup>255</sup> HE 169/2009, s. 82.

<sup>256</sup> *”Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada palveluntarjoajalta korvausta vahingosta, joka on aiheutunut muusta kuin 70 §:ssä tarkoitettuun virheeseen, jollei hän ilmoita virheestä palveluntarjoajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Maksupalvelun käyttäjällä on tämän pykälän estämättä oikeus korvaukseen, jos palveluntarjoaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvottomasti.”*

<sup>257</sup> Lihavointi kirjoittajan.

tai tilisopimuksen ehtoihin<sup>258</sup> tai mahdollisesti yleiseen kortinhaltijan huolellisuusvelvoitteeseen. Mikäli kortinhaltijalla on velvollisuus tarkastaa tiliote tai korttilasku, hän ei todennäköisesti voisi vedota laiminlyöntiinsä reklamaation oikea-aikaisuutta arvioitaessa. Tilanne on kuitenkin avoin toistaiseksi, kunnes asiaan saadaan selvennystä tuomioistuinten tai lautakuntien tulkinnasta tai vaihtoehtoisesti lainmuutoksen myötä.

## 4.7 Vastuun määrä

Tässä alaluvussa selvitetään, miten vastuun määrä jakautuu kortinhaltijan ja palveluntarjoajan välillä. Ensin asiaa tarkastellaan maksupalvelulain mukaisen törkeysarviointiin perustuvan vastuunjaon perusteella. Tässä yhteydessä käydään läpi muutamia lautakuntatapauksia huolimattomuus-arvioinnin kannalta. Edellisissä alaluvuissa on monien käsiteltyjen tapausten yhteydessä tarkasteltu asiaa myös törkeysarvioinnin osalta. Sen jälkeen käydään läpi korttien käyttörajojen vaikutus ja miten niitä on käsitelty lautakunnissa.

### 4.7.1 Törkeysarviointi

Jos kortinhaltijan katsotaan vastaavan kortin oikeudettomasta käytöstä 62 §:n 1 momentin mukaan, hän vastaa aiheutuneesta vahingosta osittain tai kokonaan. Tässä otetaan tietenkin huomioon edellä mainitut poikkeukset<sup>259</sup>. Kortinhaltijan maksettavaksi jäävät siis ne maksut, joiden osalta täyttyy joku 62 §:n 1 momentin kohdista, mutta ei 3 momentin vastuuvapauslauseke tai 75 §:n ylivoimainen este. Neljännen momentin mukainen petollinen menettely kuitenkin kumoaa 3 momentin vastuuvapauden.

Oikeudettomasta käytöstä aiheutunut vahinko lasketaan korttikohtaisesti. Siten yhdellä kortilla tehdyt maksut lasketaan samaan vahinkoon riippumatta siitä, kuinka pitkällä aikavälillä ne on tehty. Sen sijaan eri korteilla tehdyt maksut aiheuttavat erilliset vahingot, joihin jokaiseen sovelletaan omaa rajoitusta.

Jos kortinhaltija on luovuttanut kortin sen käyttöön oikeudettomalle 62 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaisesti, (alkuperäinen) kortinhaltija vastaa koko vahingosta. Tätä vastuuta ei ole rajoitettu, koska siinä on kyse tietoisesta riskinotosta.<sup>260</sup> Jos kortinhaltija on laiminlyönyt korttisopimuksen ehtojen noudattamisen<sup>261</sup> tai jos hän on laiminlyönyt sulkuilmoituksen tekemisen<sup>262</sup>, hänen vastuunsa

<sup>258</sup> Ehdolla ei sen sijaan voida laajentaa kuluttajan vastuuta 70 §:ssä säädetystä. Esimerkiksi Nordean korttien yleisten ehtojen 5.2010 kohdan 4.6 mukaan *”kortinhaltijalla ei ole oikeutta saada Nordealta korvausta, jollei hän ilmoita virheestä pankille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt sen havaita”*. Korttiehtoa ei voitane siten sellaisenaan soveltaa arvioitaessa reklamoinnin oikea-aikaisuutta.

<sup>259</sup> Ks. 4.6 Poikkeuksia vastuuseen.

<sup>260</sup> HE 169/2009, s. 75.

<sup>261</sup> Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohta. Pääsääntöisesti tarkoittaa sitä, että kortinhaltija on säilyttänyt korttiaan tai tunnuslukuaan huolimattomasti tai laiminlyönyt kortin tallellaolon seuraamisen.

<sup>262</sup> Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 3 kohta.

rajoittuu 150 euroon. Rajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos kortinhaltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Rajoituksesta on säädetty 62 §:n 2 momentissa:

*”Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa. Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos maksupalvelun käyttäjä tai muu maksuvälineen haltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.”*

Ennen maksupalvelulakia ei ollut mitään rajoituksia vastuun suuruuteen. Maksupalvelulain myötä on jouduttu arvioimaan<sup>263</sup> vastuun syntymisen lisäksi myös sen laajuus. Selkeä lähtökohta vastuun suuruudelle on enintään 150 euroa. Alle tai tasan 150 euron vahingoissa ei ole merkitystä onko kortinhaltijan huolimattomuus ollut tavallista vai törkeää, sillä hän vastaa silloin koko vahingosta. Sitä suuremmissa vahingoissa 150 euron ylittävä osa jää palveluntarjoajan vastattavaksi, jos kortinhaltijan huolimattomuus ei ole ollut törkeää.

Toimiessaan tahallisesti tai törkeän huolimattomasti 150 euron rajoitusta ei sovelleta. Törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan hallituksen esityksen mukaan *”sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, joka osoittaa selvästi piittaamatonta suhtautumista maksuvälineen hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin”*.<sup>264</sup> Huolimattomuuden asteen arvioinnissa otetaan huomioon samoja seikkoja, jotka vaikuttavat huolellisuuden arviointiin vastuun syntymisen osalta.<sup>265</sup> Jotta huolimattomuutta voitaisiin pitää törkeänä, hallituksen esityksen mukaan *”maksuvälineen haltijan toiminnan on kuitenkin selvästi ja olennaisesti poikettava siitä, mitä huolelliselta menettelyltä vaaditaan.”*<sup>266</sup>

Huolimattomuuden arviointi on kokonaisharkintaa. Arvioinnissa voidaan ottaa huomioon sekä maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohta että 3 kohta. Arvioinnissa voidaan siten ottaa huomioon esimerkiksi kortin ja tunnusluvun säilyttämisen lisäksi se, onko katoamisilmoitus tehty välittömästi. Erityisesti huomiota voidaan kiinnittää vahinkoriskin suuruuteen ja varotoimenpiteiden toteuttamismahdollisuuteen. Törkeän huolimattomuuden raja saattaa ylittyä yksittäisellä teolla, kuten esimerkiksi kortin ja tunnusluvun säilyttämisellä samassa lompakossa tai jättämällä katoamisilmoituksen tekemättä. Jälkimmäisessä tapauksessa voidaan myös katsoa teon olevan tahallinen. Törkeän huolimattomaksi voidaan katsoa kortinhaltijan toiminta, jos hän korttinsa

<sup>263</sup> Pois lukien 1 momentin mukaiset tilanteet.

<sup>264</sup> HE 169/2009, s. 75.

<sup>265</sup> Näitä on esitelty alaluvussa 4.4 Kortin ja tunnusluvun säilyttäminen.

<sup>266</sup> HE 169/2009, s. 75.



katoamisen huomattuaan viivyttelee katoamisilmoituksen tekemisessä niin pitkään, että hänen menettelynsä voidaan katsoa osoittavan selvää piittaamattomuutta palveluntarjoajan eduista.<sup>267</sup>

Toisaalta taas törkeän huolimattomuuden raja saattaa ylittyä useasta pienemmästä teosta. Yksittäisinä tekoina niitä ei pidettäisi törkeinä, mutta yhdessä ne saattavat muodostaa kokonaisuuden, joka osoittaa kortinhaltijan jättäneen selvästi huolehtimatta palveluntarjoajan eduista.

Pankkilautakunta on päätenyt tällaiseen arvioon esimerkiksi tapauksessa PKL 28/12. Tapauksessa kortinhaltija oli tavannut tallinnalaisen hotellin yökerhossa hänelle ennestään tuntemattoman naisen. Lautakunta katsoi, että nainen oli todennäköisesti urkinut kortin tunnusluvun, kun kortinhaltija nosti naisen läsnä ollessa rahaa automaatista. Kortin säilyttämisestä lautakunta totesi seuraavaa:

*”Tapauksessa asiakas on kertomansa mukaan mennyt automaattiasioinnin ja huolto-  
asemalla käynnin jälkeen seurassaan olleen naisen kanssa saunakylpylään. Asiakas  
epäilee tulleen huumatuksi, mutta toisaalta hän ei kertomansa mukaan ole  
herätetyksi tultuaan noin klo 05:30 osannut epäillä rikosta tapahtuneen lompakon  
ollessa tallella. Asiakkaan kortilla on tehty nostoja ja nostoyrityksiä klo 04:26:14–  
04:56:59 aikana kolmella eri automaatilla, joista ensimmäisen ja toisen automaatin  
välillä on lautakunnan saamien nostopaikkatietojen mukaan yli kymmenen kilometriä  
etäisyyttä. Saunakylpylän sijainnista suhteessa automaatteihin, joilla nostot on tehty,  
ei asiassa ole esitetty selvitystä.*

*Pankkilautakunta katsoo asiassa saadun selvityksen perusteella jäävän osittain  
epäselväksi, mitä on tapahtunut asiakkaan saunakylpylälle saapumisen ja sieltä  
lähtemisen välillä, eli saadun selvityksen mukaan reilun tunnin aikana noin klo 04:15–  
05:30. Pankkilautakunta katsoo tapahtumien kuitenkin olleen seurausta siitä, että  
asiakas on lähtenyt aamuyöllä hänelle entuudestaan tuntemattoman henkilön  
seuraan. Erityisesti lautakunta katsoo asiakkaan oman automaattiasioinnin jälkeisiin  
tapahtumiin ja nimenomaisesti kortin anastamiseen ja oikeudettomaan käyttöön  
myötävaikuttaneen olennaisesti sen, että asiakas on näissä olosuhteissa käyttänyt  
tunnuslukuun huolimattomasti siten, että ulkopuolinen on saanut sen tietoonsa. Näin  
ollen ja asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoo  
tunnusluvun lisäksi myös kortin joutumisen ulkopuoliselle johtuneen siitä, että asiakas*

---

<sup>267</sup> HE 169/2009, s. 75.

*on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n mukaiset velvollisuutensa.”*

Lautakunta katsoi asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella ja olosuhteet huomioon ottaen kortinhaltijan menettelyn osoittavan sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, jota maksupalvelulain mukaisella törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan. Lautakunta ei siis katsonut minkään kortinhaltijan yksittäisen laiminlyönnin osoittaneen törkeää huolimattomuutta, vaan se syntyi lautakunnan mielestä kaikkien laiminlyöntien summana.

Vastaavaan päättelyyn lautakunta on päätenyt muun muassa tapauksessa PKL 34/12. Tapauksessa kortinhaltija oli lähtenyt ravintoloihin kahden hänelle entuudestaan tuntemattoman bussipysäkillä tapaamansa naisen kanssa. Kortinhaltija käytti korttiaan naisten seurassa. Kolmikko päätyi lopulta kortinhaltijan asunnolle noin kolmelta yöllä ja naiset poistuivat asunnosta noin puoli seitsemältä aamulla. Kortinhaltija säilytti korttiaan naulakossa takin taskussa. Pian naisten lähdettyä kortilla tehtiin oikeudettomia nostoja noin 2 000 euron edestä. Kortinhaltija teki kortin katoamisilmoituksen parikymmentä minuuttia naisten lähdön jälkeen.

Lautakunta katsoi, ettei kortinhaltija ollut suojannut tunnusluvun näppäilyä riittävällä huolellisuudella, sillä naiset olivat ilmeisesti saaneet urkittua kortin tunnusluvun hänen käytettyään sitä naisten seurassa ravintoloissa ja taksissa. Kortin säilyttämisestä lautakunta totesi seuraavaa:

*”Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan entuudestaan tuntemattomien ihmisten päästäminen yöaikaan kotiin voi yleisen elämäkokemuksen perusteella katsoa aiheuttavan jonkinasteisen riskin mm. kodissa säilytetyn omaisuuden suhteen ja osoittavan näin ollen kotiinsa kutsujalta jonkinasteisen tietoisin riskin ottamista. Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaan päästäessä hänelle entuudestaan tuntemattomia ihmisiä kotiinsa yölliseen aikaan olisi hänen tullut kiinnittää erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen. Asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoo asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan kortin säilyttämisen suhteen. Edelleen lautakunta kuitenkin katsoo, että havaittuaan henkilöiden lähdettyä korttinsa kadonneen asiakas on ilman aiheutonta viivästystä ilmoittanut korttinsa kadonneeksi.”*

Kortinhaltijan huolimattomuuden törkeyttä lautakunta arvioi seuraavasti:

*”Jotta kortinhaltijan huolimattomuutta voitaisiin pitää törkeänä, hänen toiminnan on maksupalvelulain esitöiden mukaan selvästi ja olennaisesti poikettava siitä, mitä huolelliselta menettelyltä vaaditaan. Asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella ja olosuhteet huomioon ottaen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan menettelyn*

*osoittavan sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, jota maksupalvelulain mukaisella törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan.”*

Lautakunta katsoi siten, että kortinhaltijan toiminta oli kokonaisuudessaan törkeän huolimatonta, jolloin hän vastaa aiheutuneesta vahingosta kokonaan. Lautakunta ei ottanut kantaa siihen, oliko kortinhaltija ollut törkeän huolimatonta kortin tai sen tunnusluvun säilyttämisen suhteen. Todennäköisesti nämä teot eivät olisi yksinään täyttäneet törkeän huolimattomuuden kriteerejä, vaan ne olisivat olleet vain tavallista huolimattomuutta.

Toisaalta on mahdollista päätyä tavalliseen huolimattomuuteen, vaikka kortinhaltija olisi laiminlyönyt useita velvollisuuksiaan. Esimerkiksi tapauksessa PKL 31/10 kortinhaltija oli ollut huolimatonta näppäillessään kortin tunnusluvun kaupan kassalla. Lisäksi hän säilytti korttiaan huolimattomasti, kun hän jätti sen lukitsemattomaan autoon opastaakseen tuntematonta henkilöä, joka pyysi apua kartan kanssa. Edelleen hän toimi huolimattomasti jättäessään tarkastamatta kortin tallellaolon sen jälkeen, kun hän oli jättänyt kukkaronsa väliaikaisesti valvomattomaan ja lukitsemattomaan autoon ja hän oli jollain tasolla ihmetellyt hänelle entuudestaan tuntemattoman miehen kysymyksiä. Kortinhaltija huomasi korttinsa kadonneen vasta kolme vuorokautta tapahtuman jälkeen.

Lautakunta katsoi kuitenkin, ettei kortinhaltijan menettely kuitenkaan osoittanut sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, joka osoittaisi hänen suhtautuvan selvästi piittaamattomasti kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Näin ollen Pankkilautakunta katsoi, ettei kortinhaltijan menettely osoittanut törkeää huolimattomuutta. Erikseen on huomattava, että lautakunta ei katsonut kortinhaltijan menettelyä kortin tallellaolon seuraamisen suhteen jo itsessään törkeän huolimattomaksi, vaikka lautakunnan näkemyksen mukaan hänen olisi pitänyt tarkastaa kortin tallellaolo viimeistään kotiin tultuaan. Lautakunta ilmeisesti katsoi, ettei kortinhaltijalla ollut kotiin tultuaan tarvetta kortille eikä hänelle syntynyt alkuperäisen tarkastusvelvollisuuden lisäksi muuta aihetta tarkastaa korttinsa tallellaoloa. Siten lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli huolimattomuudestaan laiminlyönyt seuraamisvelvoitteensa, mutta tässä tapauksessa ei ilmennyt sellaisia seikkoja, joiden mukaan hänen laiminlyöntinsä olisi kasvanut törkeäksi.

Toistettakoon vielä tässä yhteydessä mitä edellä esitettiin vastuunjaon osittamisesta.<sup>268</sup> Ainakin Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan kortinhaltija voi syyllistyä samassa tapauksessa sekä tavalliseen että törkeään huolimattomuuteen. Samoin on mahdollista toimia osittain huolellisesti ja osittain (törkeän) huolimattomasti. Vastuu jakautuu tällöin huolellisuusasteen mukaisesti.

Jos esimerkiksi kortinhaltija on säilyttänyt korttiaan ja tunnuslukua huolellisesti, mutta laiminlyönyt huolimattomuudestaan kortin tallellaolon seuraamisen, vastaa hän kortin oikeudettomasta käytöstä

<sup>268</sup> Ks. 4.5.3 Katoamisilmoituksen laiminlyönnin seuraus.

150 euron enimmäismäärältä sen jälkeiseltä ajalta, kun hänen olisi pitänyt huomata kortin katoaminen.<sup>269</sup> Jos kortinhaltija on esimerkiksi laiminlyönyt katoamisilmoituksen tekemisen törkeästä huolimattomuudesta, vastaa hän oikeudettomasta käytöstä kokonaan siitä lähtien, kun hänen toimintansa katsotaan muuttuneen törkeän huolimattomaksi. Siltä ajalta, kun hänen katsotaan toimineen huolellisesti, hän ei vastaa oikeudettomasta käytöstä.<sup>270</sup>

Mahdollista saattaisi olla myös, että kortinhaltijan katsotaan ensin toimineen huolellisesti, sen jälkeen huolimattomasti ja lopulta vielä törkeän huolimattomasti. Kortinhaltijan vastuu olisi tällöin 0 euroa huolellisen menettelyn osalta, enintään 150 euroa huolimattoman menettelyn osalta ja koko vastuu törkeän huolimattoman menettelyn osalta. Tällainen tilanne voisi olla, jos kortinhaltija säilyttäisi korttiaan ja sen tunnuslukua huolellisesti, mutta laiminlöisi tallellaolon seuraamisen huolimattomuudestaan, joka ei olisi törkeää. Myöhemmin havaittuaan kortin kadonneen hän ei kuitenkaan ilmoittaisi kortin katoamisesta ja hänen katsottaisiin tällöin toimineen törkeän huolimattomasti. Vastuu voisi olla tällöin enintään 150 euroa siitä hetkestä, kun hänen olisi pitänyt huomata kortin kadonneen, siihen hetkeen, kun hän huomasi kortin kadonneen. Tästä eteenpäin kortinhaltija vastaisi kaikesta oikeudettomasta käytöstä.<sup>271</sup>

#### 4.7.2 Korttien käyttörajat

Korttien käyttöä voidaan rajoittaa erilaisten käyttörajojen avulla. Mahdollista voi olla kortista riippuen esimerkiksi kortilla automaattista nostettavan, sillä tehtävien maksujen tai kortilla tehtävien tilisiirtojen määrän rajoittaminen. Rajat voivat olla esimerkiksi vuorokausi- tai kuukausikohtaisia. Rajat riippuvat palveluntarjoajan kanssa tehdystä sopimuksesta. Selvää on, että kortinhaltija ei vastaa rajoituksen yli tapahtuneesta oikeudettomasta käytöstä.

Pankkilautakunta on ottanut useissa tapauksissaan kantaa käyttörajoihin. Lähtökohta näissä tapauksissa on ollut se, että jos kortinhaltijalle on selvitetty korttiin liittyvät käyttörajat selvästi, ne ovat olleet sopimuksen mukaisesti voimassa. Sen sijaan sellaiset ehdot, jotka ovat olleet epäselviä tai ne on esitetty harhaanjohtavasti kortinhaltijalle, ovat olleet pätemättömiä.

<sup>269</sup> Jos korttia on esimerkiksi käytetty oikeudetta 400 eurolla ennen kuin hänen olisi pitänyt huomata kortin katoaminen ja 600 eurolla sen jälkeen, vastaa kortinhaltija 150 euron määrältä oikeudettomasta käytöstä.

<sup>270</sup> Jos korttia on esimerkiksi käytetty oikeudetta 400 eurolla ennen kuin hänen on huomannut kortin katoamisen ja hänen olisi pitänyt tehdä katoamisilmoitus ja 600 eurolla sen jälkeen, vastaa kortinhaltija 600 euron määrältä oikeudettomasta käytöstä.

<sup>271</sup> Tällä huolimattomuusarvioinnille vastuu jakautuu seuraavasti: jos korttia on esimerkiksi käytetty oikeudetta 400 eurolla ennen kuin hänen olisi pitänyt huomata kortin katoaminen, 500 eurolla em. hetken ja kortin katoamisen huomaamisen välillä ja huomaamisen jälkeen 900 eurolla, vastaisi kortinhaltija 150 euron + 900 euron eli yhteensä 1.050 euron osalta. Mikäli katsottaisiin, että kortinhaltijan huolimattomuus olisi ollut kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomasta jo siitä hetkestä, kun kortin katoaminen olisi pitänyt huomata, vastuu olisi 500 euroa + 900 euroa eli yhteensä 1.400 euroa.

Esimerkiksi tapauksessa PKL 62/12 korttisopimuksessa oli todettu käteisnostojen käyttörajan olevan 1 000 euroa päivässä. Korttisopimuksessa ja kortin yleisissä ehdoissa ei ollut mainittu, että nostoraja koski ainoastaan yhdistelmäkortin debit-puolta. Lautakunta katsoi, että kortinhaltija oli voinut olla perustellussa käsityksessä siitä, että nostoraja koski myös kortin credit-puolta. Edelleen lautakunta katsoi, että epäselvyyttä oli tulkittava palveluntarjoajan vahingoksi ja sen oli vastattava kortilla tehdyistä oikeudettomista nostoista siltä osin kuin ne ylittivät kortinhaltijan yhdistelmäkortilleen asettaman vuorokausikohtaisen 1 000 euron nostorajan.

Vastaavaan tulkintaan lautakunta päätyi tapauksessa PKL 56/11. Kortinhaltija oli siinä käsityksessä, että nostoraja koski koko korttia, kun taas palveluntarjoajan mukaan rajoitus koski vain pankkikortti-ominaisuutta. Lautakunta totesi tapauksessa seuraavaa:

*”Lautakunta toteaa, että asiakkaan allekirjoittamassa palvelusopimuksessa asiakkaan käytössä ollut kortti on nimetty Visa-pankkikortiksi ja se on yksilöity ainoastaan yhdellä korttinumerolla. Sopimukseen liittyvissä pankin yleisissä korttiehdoissa ja Visa-luottokorttien käyttöehdoissa sen sijaan todetaan, että luottotiliin liitetyle kortille ei voi asettaa käyttörajoja, vaan ne toimivat aina luottorajan puitteissa.*

*Lähtökohtaisesti vastuu epäselvistä ehdoista on sopimuksen laatineella osapuolella. Lautakunta katsoo, että pankin olisi tullut kirjata palvelusopimukseen, että siinä määritellyt nostorajat koskevat vain kortin pankkikorttiominaisuutta, mikäli pankki olisi halunnut näin sovitun. Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaalla on ollut perusteltu käsitys ymmärtää nostorajan tarkoittavan sitä, että se koskee kortin molempia ominaisuuksia.”*

Lautakunta katsoi siten, että palveluntarjoaja vastasi kortin oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin se ylitti nostorajan. Samoin katsottiin tapauksessa PKL 15/12, jossa kortinhaltija oli muuttanut yhdistelmäkorttinsa nostorajaa verkkopankissa. Nostorajan muuttamista koskevalla sivulla ei mainittu nostorajan koskevan ainoastaan kortin debit-puolta. Tosin korttiehdoissa oli mainittu, että rajoitusta ei voi asettaa luottokortille. Lautakunta katsoi siten, että korttiehdoista huolimatta kortinhaltija oli voinut olla perustellusti siinä käsityksessä, että hänen yhdistelmäkortilleen asettamansa käteisnostoja koskeva turvaraja rajoitti kaikkea kortin käyttöä.

Tapauksessa PKL 19/10 kortinhaltija oli asettanut kortilleen rajoituksen käteisnostoille sekä maksuille. Kortilla oli kuitenkin tehty näitä rajoja suurempi eräpäivämaksu eli maksu, joka toteutettiin myöhempänä ajankohtana. Korttiehdoissa oli todettu, että turvarajoilla voi rajoittaa korttiin liittyvältä tililtä heti veloitettavien maksujen määrää. Lautakunta katsoi, ettei kortin käytölle ollut korttiehtojen mukaan asetettavissa sellaista turvarajaa, jollaiseksi kortinhaltija oli asettamansa

maksurajan kertomansa mukaan käsittänyt ja joka rajoittaisi eräpäivämaksuna tehtävien maksujen määrää. Lautakunta katsoi siten, että kortinhaltija vastasi oikeudettomista eräpäivämaksuista turvarajojen niitä rajoittamatta.

Luottokorttiin liittyvä luottoraja on enimmäismäärä, jonka pankki on sitoutunut lainaamaan kortinhaltijalle. Se ei ole periaatteessa turvaraja, joka suojaisi kortin käyttöä. Kortinhaltija voi joissain tilanteissa ylittää itse luottorajan ja hän joutuu tällöin vastaamaan koko luotosta. Kuitenkin kortin oikeudettomassa käytössä palveluntarjoajat ovat vastanneet siitä oikeudettomasta käytöstä, joka on ylittänyt luottorajan. Täten luottoraja on faktuaalisesti toiminut turvarajana kortin oikeudettomassa käytössä. Esimerkiksi tapauksessa PKL 30/12 kortinhaltijalla oli 5 000 euron luottoraja. Hänen korttinsa credit-puolelta tehtiin oikeudettomia veloituksia yhteensä 5 326 eurolla. Pankki hyvitti kortinhaltijalle 5 000 euron ylittävän osan eli 326 euroa.<sup>272</sup>

---

<sup>272</sup> Ks. myös esimerkiksi tapaukset PKL 47/11 ja PKL 44/10, joissa palveluntarjoaja hyvitti kortinhaltijalle luottorajan ylittäneet veloitukset.

## 5 Lopuksi

Tässä luvussa selvitetään miten tutkimuskysymykseen on vastattu. Samalla tarkastelu toimii yhteenvetona neljännessä luvusta. Viimeiseksi työssä tarkastellaan hieman tulevaa, erityisesti lähimaksamisen osalta.

### 5.1 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tarkoituksena on vastata kysymykseen:

*Miten vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä on jaettu kortinmyöntäjän ja kuluttajan asemassa olevan kortinhaltijan välillä?*

Lyhyttä vastausta on mahdoton antaa. Vastausta on käsitelty tämän työn neljännessä luvussa. Tässä alaluvussa kerrataan kuitenkin lyhyesti keskeisimmät vastuunjakoon vaikuttavat tekijät.

Maksupalvelulain lähtökohta on se, että palveluntarjoaja vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä. Mikäli kortinhaltija on toiminut korttiehtojen ja maksupalvelulain mukaisesti, hän ei joudu vastuuseen oikeudettomasta käytöstä. Vastuu siirtyy kuitenkin osittain tai kokonaan kortinhaltijalle, jos hän on toiminut huolimattomasti tai tahallisesti maksupalvelulain 62 §:ssä esitetyn tavoin.

Kortinhaltijan vastuu alkaa, kun hän vastaanottaa kortin. Kortin oikeudettomasta käyttöä koskeva sääntely koskee tilannetta, jossa korttia on käyttänyt joku muu kuin kortinhaltija. Jos kortinhaltija on itse käyttänyt korttia ja suorituksesta syntyy riitaa, asia ratkaistaan muilla keinoin kuin maksupalvelulain 62 §:n mukaan.

Kortinhaltija vastaa lain mukaan kaikesta kortin käytöstä, jos hän on vapaaehtoisesti luovuttanut sen käytettäväksi henkilölle, jolla ei ole oikeutta käyttää korttia. Ainakin yleisimpien korttiehtojen mukaan tämä koskee kaikkia muita henkilöitä kuin kortinhaltijaa. Kortinhaltijan vastuuseen ei ole merkitystä edes sillä, että kortti varastetaan tai ryöstetään henkilöltä, jolle kortinhaltija oli luovuttanut kortin. Vastuu on tältä osin ankara eikä sitä koske 150 euron rajoitus.

Kortinhaltija vastaa myös oikeudettomasta käytöstä osittain tai kokonaan, jos hän on huolimattomuudestaan tai tahallaan rikkonut korttisopimuksen ehtoja. Lähinnä tämä koskee tilanteita, joissa kortinhaltija on säilyttänyt korttia tai sen tunnuslukua huolimattomasti tai hän on laiminlyönyt kortin tallellaolon seuraamisen. Lisäksi vaaditaan, että kortinhaltijan laiminlyönti on syyhteydessä aiheutuneeseen vahinkoon. Korttisopimuksessa voidaan määritellä tarkemmin millaisiin toimiin kortinhaltijan on ryhdyttävä pitääkseen maksuvälineen turvassa. Kortinhaltija vastaa lähtökohtaisesti 150 euroon asti kortin oikeudettomasta käytöstä, jos hän on huolimattomuudestaan rikkonut korttisopimuksen ehtoja. Jos hänen huolimattomuutensa on ollut törkeää tai hän on toiminut tahallisesti, kortinhaltija vastaa koko aiheutuneesta vahingosta.

Maksupalvelulaissa on jätetty tulkinnan varaan se, milloin kortinhaltijan on katsottava toimineen huolimattomasti. Tulkintoja ovat tehneet tuomioistuinten lisäksi Pankkilautakunta ja kuluttajariitalautakunta. Tapauksia on esitetty jaksossa 4.4.2 Kortinhaltijan huolimattomuus, joten tässä yhteydessä esitetään vain muutamia pääkohtia.

Kortinhaltijan tulee säilyttää korttiaan huolellisesti kuten käteistä rahaa eikä korttia saa esimerkiksi jättää vartioimatta yleisellä paikalla. Toisaalta kortit on tarkoitettu päivittäistä käyttöä, joten huolellisuusarviointi ei voi olla liian ankaraa. Korttia ja tunnuslukua on säilytettävä olosuhteiden edellyttämällä huolellisuudella. Samoin kortin tallellaoloa tulee seurata sitä tiheämmin mitä suurempi riski on joutua varkauden uhriksi. Esimerkiksi yökerhot, turistikohteet ja pimeät taksit ovat sellaisia paikkoja, joissa huolellisuusvelvoite on korostunut. Myös entuudestaan tuntemattomien ihmisten kutsuminen omaan kotiin tai epäilyttävät tapahtumat antavat aiheen toimia erityisen huolellisesti.

Mikäli kortinhaltija laiminlyö tunnusluvun näppäilyyn suojaamisen ja joku onnistuu urkkimaan tunnusluvun ja varastamaan kortin, kortinhaltijan lähtökohtaisesti katsotaan toimineen huolimattomasti. Samoin vastuu on yleensä kortinhaltijalla, jos hän on säilyttänyt korttia ja tunnuslukua yhdessä siten, että ne on helppo yhdistää toisiinsa. Poikkeuksena tästä on niiden säilyttäminen esimerkiksi kassakaapissa.

Kortinhaltijan on ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen ilmoittamalle muulle taholle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Mikäli kortinhaltija laiminlyö tämän velvollisuutensa, joutuu hän vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä. Vastuun määrä on sama kuin korttiehtojen rikkomisessa: enintään 150 euroa huolimattomuudesta ja koko vahinko törkeästä huolimattomuudesta tai tahallisuudesta. Katoamisilmoituksen tekeminen nivoutuu tallellaolon seuraamiseen: jos kortin katoamisen ja katoamisilmoituksen tekemisen välillä on pitkä aika, on hyvin mahdollista, että kortinhaltija on laiminlyönyt joko kortin tallellaolon seuraamisen tai katoamisilmoituksen viipymättä tekemisen.

Katoamisilmoituksen ajankohtaa on käsitelty jaksossa 4.5.1 Katoamisilmoituksen ajankohta. Lyhyesti todettakoon, että esimerkiksi kortin etsinnät voivat olla aiheeton viivästys, vaikka etsintöjen kesto ei olisikaan kovin pitkä. Toisaalta kodin valvonta lukkojen vaihdon ajan on katsottu olleen aiheellinen viivästys, josta ei synny kortinhaltijalle vastuuta. Katoamisilmoituksen laiminlyönnillä on oltava syy-yhteys aiheutuneeseen vahinkoon, jotta kortinhaltijalle aiheutuisi vastuu. Siten ilmoituksen laiminlyönnistä ei synny kortinhaltijalle vastuuta, jos laiminlyönnillä ei olisi voitu estää aiheutunutta vahinkoa. Toisaalta laiminlyönti voidaan ottaa huomioon arvioitaessa kortinhaltijan



huolimattomuutta kokonaisuudessaan. Tämä arviointi suoritetaan sen suhteen vastaako kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä kokonaan vai vain 150 euron osalta.

Katoamisilmoituksen tekotavat riippuvat korttisopimuksesta, mutta luonnollisesti niiden pitää olla sellaisia, että ilmoitus saapuu nopeasti palveluntarjoajalle ja että ilmoitus on aina mahdollista tehdä. Yleisesti ovat käytössä puhelinpalvelut, sähköposti ja palveluntarjoajan luona käynti. Ilmoituksen voi vastaanottaa palveluntarjoaja tai joku muu sen nimeämä taho. Lähtökohtaisesti kortinhaltijan on itse tehtävä ilmoitus, mutta mahdollista yleensä on se, että ilmoituksen tekee joku muu hänen puolestaan.

Kortinhaltijan vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä päättyy, kun palveluntarjoajalle on ilmoitettu kortin katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Olennaista vastuun kannalta on se, milloin korttia on käytetty. Jos sitä on käytetty ennen katoamisilmoituksen tekoa, veloitetaan ne tililtä. Jos taas korttia on käytetty katoamisilmoituksen jälkeen, kortinhaltija ei vastaa siitä. Jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt ilmoituspalvelun toteuttamisen ja kortinhaltija ei sen vuoksi ole voinut tehdä katoamisilmoitusta, vastuu jää palveluntarjoajalle. Pienet katkokset eivät kuitenkaan lakkauta kortinhaltijan ilmoitusvelvollisuutta, vaan hänen tulee yrittää uudelleen ilmoituksen tekoa. Katkosten ajalta kortin oikeudettomasta käytöstä kuitenkin vastaa palveluntarjoaja, jos kortinhaltija olisi muutoin tehnyt katoamisilmoituksensa.

Kortinhaltija ei vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä, vaikka muutoin vastaisi siitä edellä esitetyn mukaisesti, jos maksunsaaja laiminlyö velvollisuutensa varmistua kortin käyttäjän oikeudesta käyttää korttia. Jos maksu hyväksytään PIN-koodilla, maksunsaajan ei tarvitse pyytää lisäselvitystä kortin käyttöoikeudesta. Sen sijaan allekirjoituksella hyväksyttäessä maksunsaajan tulee verrata tositteessa olevaa allekirjoitusta kortissa olevaan allekirjoitukseen. Maksunsaajalta ei voida olettaa kuin selvien eroavaisuuksien huomaamista. Pidemmälle meneviä varotoimia, kuten henkilöllisyyden tarkastamista, voidaan edellyttää vain, kun maksunsaajalla on erityistä syytä epäillä kortin hallintaa ja käyttöä oikeudettomaksi. Lisäksi maksunsaajan tulee varmistua, ettei korttia ole suljettu.

Kortinhaltija vastaa kuitenkin kortin oikeudettomasta käytöstä, vaikka korttia olisi käytetty sen sulkemisen jälkeen, palveluntarjoaja olisi laiminlyönyt ilmoituspalvelun toteuttamisen tai maksunsaaja olisi laiminlyönyt varmistusvelvollisuutensa, jos kortinhaltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti. Sen sijaan kortinhaltija ei vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä, jos hän on estynyt täyttämästä hänelle kuuluvaa velvoitetta epätavallisen ja ennalta-arvaamattoman syyn vuoksi. Myös palveluntarjoaja voi vedota ylivoimaiseen esteeseen.

Lopuksi, kortinhaltijan tulee korvauksen saamiseksi reklamoida kortin oikeudettomasta käytöstä palveluntarjoajalle. Jos hän ei huomauta palveluntarjoajalle asiasta ilman aiheetonta viivytystä oikeudettoman käytön huomattuaan tai viimeistään 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman rahamäärän veloittamisesta maksutililtään, kortinhaltija menettää oikeutensa vaatia korvausta palveluntarjoajalta.

Kaiken kattavaa selvitystä vastuun jakautumisesta kortinmyöntäjän ja kuluttajan asemassa olevan kortinhaltijan välillä on mahdoton antaa, sillä se riippuu siitä, miten yksittäisiä tilanteita tulkitaan. Erityisesti Pankki- ja kuluttajariitalautakunnat ovat antaneet tulkintojaan monista eri seikoista, mutta vastaan tulee yhä uusia tulkintaongelmia, jotka vaativat ratkaisua.

## 5.2 Tulevaisuus

Kortin oikeudetonta käyttöä koskeva lainsäädäntö on vastikään uudistettu eikä tiedossa ole muutosaikeita siihen. Siten mahdolliset muutokset koskevat lähinnä rikollisten toimintaa ja korttien toiminnallisuuksia.

Siirtyminen siru- ja magneettijuovakortin yhdistelmästä kohti pelkän sirun sisältävää korttia vaikeuttaa rikollisten toimintaa, sillä magneettijuovan lukeminen ja kopiointi ovat lastenleikkiä rikollisille. Sen sijaan siru on toistaiseksi onnistunut säilyttämään turvallisuutensa. Toisaalta sirukortteihin liittyvä tunnusluvun syöttämisen yleistymisen lisää riskiä joutua korttivarkauden uhriksi. Tämä yhdistettynä siihen, että kortinhaltija on lähtökohtaisesti vastuussa ainakin osittain sellaisesta kortin oikeudettomasta käytöstä, joka on tehty kortin tunnusluvulla hyväksyen, saattaa lisätä kortinhaltijoille suoraan aiheutuvaa vahinkoa.

Suomessa on juuri aloitettu lähimaksuominaisuudella varustettujen korttien tarjoaminen ja tulevaisuudessa yhä useampi maksun vastaanottaja alkaa tarjota mahdollisuutta lähimaksamiseen. Lähimaksussa maksu hyväksytään viemällä lähimaksuominaisuudella varustettu kortti lähelle maksupäätettä. Lähimaksamisessa ei tarvitse syöttää tunnuslukua ja se toimii vain alle 25 euron suuruisiin ostoksiin. Sitä suurempien maksujen osalta korttia käytetään kuin ”tavallista korttia”.

Lähimaksamisen selvä etu on sen nopeus ja helppous. Kääntöpuolena on tietysti se, että korttia voi oikeudettomasti käyttää ilman minkäänlaista tunnistautumista. Väärinkäytön vastapainoksi yksittäisen korttimaksun raja on asetettu pieneksi. Lisäksi kortti vaatii satunnaisesti tunnusluvun syöttämisen, jolloin korttia ei voi montaa kertaa käyttää tietämättä tunnuslukua.<sup>273</sup> Rikoksesta saatava hyöty jää siten pieneksi, varsinkin kiinnijäämisen riskiin. Lisäksi on huomattava, että kun tunnuslukua ei tarvitse näpytellä niin usein, jää korttivarkaille vähemmän mahdollisuuksia urkkia sitä.

<sup>273</sup> Esimerkiksi korttia käytettäessä täytyisi syöttää tunnusluku joka viides maksukerta.

Esimerkiksi kännykkään hankittavalla lisälaitteella voi lukea vaikkapa bussissa viereisellä paikalla istuvan kortin tietoja. Mahdollista on saada tieto esimerkiksi kortin numerosta ja voimassaoloajasta, mutta näillä tiedoilla ei pitäisi pystyä yksinään aiheuttamaan vahinkoa, sillä turvalukua ei voida lukea.<sup>274</sup> Sen lisäksi mahdollista on lukea viimeisimmät ostokset. Vaikka tästä voikin syntyä joitain ongelmia, taloudellista vahinkoa ei pitäisi syntyä.

Suurimmaksi uhkakuvaksi saattaisi jäädä jossain isossa yleisötapauksessa kulkeminen maksupäätteen kanssa, jolla voisi ottaa maksuja salaa lähimaksukorteista. Ongelmaksi tulee se, että laitetta voi olla vaikea saada riittävän lähelle kortteja. Lisäksi ongelmia syntyy siitä, miten salaa veloitetut rahat saadaan itselle. Tätä varten pitäisi perustaa tili, jonne maksut siirtyvät, ja tästä luonnollisesti aiheutuu riskejä rikolliselle.

Kortinhaltijan näkökulmasta tilanne on lähimaksamisen osalta joiltain osin hieman erilainen kuin muiden korttien kanssa, mutta pääosin tilanne on sama. Lähimaksamista koskeva huolellisuusarviointi on sama kortin säilyttämisen ja tallellaolon seuraamisen osalta. Kortin tunnusluvun säilyttämisellä ei siten ole merkitystä.<sup>275</sup> Katoamisilmoituksen tekemistä arvioidaan kuten muidenkin korttien osalta. Pääsääntöisesti vastuukysymys ratkeaa siten sillä, onko kortinhaltija säilyttänyt korttiaan huolellisesti ja ilmoittanut sen katoamisesta välittömästi sen huomattuaan. Mikäli kortinhaltija on säilyttänyt korttia huolellisesti ja ilmoittanut sen katoamisesta välittömästi, hän ei vastaa syntyneestä vahingosta.

Epäselvää on kuitenkin toistaiseksi vielä se, miten suhtaudutaan maksunsaajan velvollisuuteen varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia.<sup>276</sup> Maksupalvelulakia laadittaessa ei ole valmistauduttu lähimaksamiseen ja sen tuomiin ongelmiin. Lähimaksamisessahan ei lähtökohtaisesti tarkasteta maksajan oikeutta käyttää korttia mitenkään,<sup>277</sup> vaan se perustuu helppouteen ja nopeuteen. Jos vastuukysymystä arvioidaan lähimaksamisen osalta samoin kuin muidenkin korttien osalta, maksunsaaja vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä, kun korttia on käytetty lähimaksuominaisuudella. Toinen vaihtoehto olisi se, että lähimaksuominaisuuden katsottaisiin olevan luonteeltaan ja rakenteeltaan sellainen, ettei maksunsaajalta edellytettäisikään kortinkäyttöoikeuden tarkastamista. Tällöin asiaa voitaisiin tulkita siten, että maksunsaajan suorittamat satunnaiset tarkastukset täyttäisivät asianmukainen varmistusvelvollisuuden

<sup>274</sup> Joissain harvoissa heikosti suojatuissa verkkokaupoissa saattaa olla mahdollista tehdä ostoksia ilman turvalukua. Jos kortinhaltija on noudattanut korttiehtoja huolellisesti, ei mahdollinen väärinkäyttökään tule tällöin asiakkaan vastuulle. Korttiturvallisuus.fi. Usein kysyttyä: Kaupassa. <https://www.korttiturvallisuus.fi/Usein-kysyttya-/Kaupassa/>

<sup>275</sup> Tilanne on tietenkin toinen, jos korttia on käytetty tunnusluvulla, mutta silloin kyse ei ole lähimaksamiseen erityisesti liittyvästä ongelmasta, vaan ”perinteiseen” kortin käyttöön liittyvästä asiasta.

<sup>276</sup> Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käyttäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.

<sup>277</sup> Pois lukien satunnaiset tunnusluvun syöttövaatimukset.

vaatimuksen. Asia on kuitenkin toistaiseksi avoin ennen kuin tuomioistuin tai lautakunta ottaa asiaan kantaa.

Pankki- ja kuluttajariitalautakunta sekä tuomioistuimet eivät ole ottaneet kantaa lähimaksukortin oikeudettomaan käyttöön. Sinänsä tilanteessa ei pitäisi olla mitään poikkeavaa ”perinteiseen” maksamiseen nähden, mutta asia varmistuu vasta ratkaisusuositusten ja tuomioiden myötä. Lähinnä tulee arvioitavaksi se, mikä on kortinhaltijan vastuu, jos hän on hävittänyt lähimaksukorttinsa sekä maksunsaajan varmistusvelvollisuus. Maasta löytynyttä korttia on mahdollista käyttää huomattavasti helpommin, jos siinä on mahdollisuus lähimaksamiseen. Kokonaisuutena ajatellen lähimaksamisen ei kuitenkaan pitäisi olla riski, vaan mahdollisuus.